



Renseignements *importants* pour nos clients

Gestion de patrimoine Manuvie inc.

À l'usage des clients des conseillers en épargne collective de Gestion de patrimoine Manuvie



Table des matières

A. Information sur la relation avec les clients	3
1 Qui nous sommes	3
(a) Gestion de patrimoine Manuvie inc.	3
(b) Relations entre sociétés de Manuvie	3
2 Nos produits et services	4
3 Conflits d'intérêts	6
4 Types de comptes.....	11
5 Convenance au client et renseignements liés à la connaissance du client	12
6 Gestion de vos comptes	16
7 Rapports de comptes.....	16
8 Service d'envoi électronique des documents et accès aux renseignements sur le compte	18
9 Procédures relatives au traitement des espèces, des chèques et des titres.....	18
10 Frais et commissions liés à vos placements et à vos comptes Gestion de patrimoine Manuvie	18
11 Nos procédures de traitement des plaintes	23
12 Comment nous joindre.....	23
B. Convention de compte client	24
C. Déclaration sur la protection des renseignements personnels.....	35
D. Information sur l'effet de levier	38
Risque lié au financement de placements par emprunt.....	38
E. Plaintes.....	39
Satisfaction de la clientèle et règlement des plaintes.....	39
F. Communication avec les actionnaires (pour les comptes « titulaire pour compte » seulement).....	43

A. Information sur la relation avec les clients

Le présent document comprend de l'information importante sur les produits et services que nous offrons, la nature de vos comptes et leur fonctionnement de même que nos responsabilités envers vous. Un exemplaire de ce document d'information vous est remis lorsque vous ouvrez un ou des comptes auprès d'un conseiller en épargne collective de Gestion de patrimoine Manuvie ou avant que nous commençons à vous fournir des conseils ou des services de négociation. Si des changements importants sont apportés au présent document, nous vous fournirons une version à jour de ce dernier.

1 Qui nous sommes

(a) Gestion de patrimoine Manuvie inc.

Gestion de patrimoine Manuvie inc. (Gestion de patrimoine Manuvie) est inscrite à la fois comme courtier en placement et courtier en épargne collective dans l'ensemble des provinces et des territoires du Canada ainsi qu'à titre de courtier en produits dérivés au Québec auprès de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI). Elle est aussi membre du Fonds canadien de protection des investisseurs. Les conseillers de Gestion de patrimoine Manuvie peuvent être inscrits à titre de conseillers en épargne collective (conseiller en épargne collective) ou de représentant de sociétés de courtage en valeurs mobilières (conseiller en placements). Vous recevez cette brochure Renseignements importants pour nos clients parce que vous avez ouvert un ou des comptes auprès d'un conseiller en épargne collective. L'engagement de notre société à l'égard d'un service de qualité, jumelé à notre vaste gamme de produits, donne à nos clients un accès à des options adaptées à leurs objectifs financiers et besoins de placement précis. Si votre conseiller en épargne collective est un agent de Gestion de patrimoine Manuvie, cette dernière est irrévocablement responsable envers vous des actions et des omissions de votre conseiller en épargne collective en ce qui concerne les activités de Gestion de patrimoine Manuvie, comme si le conseiller en épargne collective était un employé de Gestion de patrimoine Manuvie. En poursuivant la relation d'affaires avec notre société, vous acceptez notre offre d'indemnisation.

(b) Relations entre sociétés de Manuvie

Gestion de patrimoine Manuvie est une filiale indirecte à part entière de la Société Financière Manuvie (SFM), un groupe de services financiers qui exerce ses principales activités en Asie, au Canada et aux États-Unis. La SFM est une société cotée en bourse dont le siège social mondial est au Canada. La SFM est propriétaire de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie), une entreprise de services financiers qui offre une gamme diversifiée de produits en matière d'assurance vie et soins médicaux, de planification successorale, de placement et de services bancaires, par l'intermédiaire d'un réseau de distribution multiple. Manuvie est propriétaire de Gestion de patrimoine Manuvie et de sa société sœur, Services d'assurance de Gestion de patrimoine Manuvie inc. (une société de distribution d'assurance qui exerce ses activités en tant qu'agence des comptes nationaux). Elle est également propriétaire de la Banque Manuvie du Canada, banque à charte fédérale de l'Annexe 1, qui est elle-même propriétaire de la Société de fiducie Manuvie, société de fiducie à charte fédérale. Le groupe Marchés des capitaux de Gestion de patrimoine Manuvie propose une vaste gamme de services-conseils à des sociétés bien établies au sein des marchés financiers canadiens et peut, dans le cadre de ses activités courantes, agir à titre de courtier, de tarificateur ou de syndicat de placement pour certains émetteurs.

Manuvie détient indirectement Gestion de placements Manuvie limitée. Cette dernière gère les fonds communs et les fonds négociés en bourse (FNB) de Manuvie. La législation sur les valeurs mobilières exige que nous obtenions votre consentement écrit avant d'effectuer une opération pour vous dans les fonds communs Manuvie. Lorsque vous signez l'attestation à l'ouverture de compte, vous reconnaissez la relation décrite ci-dessus et consentez à effectuer des placements dans un fonds commun ou un FNB de Manuvie.

La SFM détient indirectement John Hancock Life Insurance Company (États-Unis) [John Hancock]. John Hancock et ses filiales offrent une large gamme de produits de protection financière et de services de Patrimoine, y compris des fonds de placement à capital variable ou fixe. De plus, John Hancock Investment Management LLC, une filiale indirecte de John Hancock, agit en tant que conseiller en placements pour les FNB de John Hancock.

2 Nos produits et services

En tant que conseiller en épargne collective, votre conseiller n'est autorisé à vendre qu'une gamme limitée de produits, dont :

- des fonds communs de placement;
- des obligations du gouvernement du Canada et des provinces canadiennes;
- des comptes d'épargne à intérêt élevé, CPG et billets à capital protégé;
- des régimes enregistrés (REER, FERR, CELI, REEE, CELIAPP et tous les types de régimes immobilisés).

Nous offrons les types de comptes autogérés suivants aux clients des conseillers en épargne collective :

- À commission.
- À honoraires (notre Programme de placement Premier).

Gestion de patrimoine Manuvie est tenue d'effectuer un contrôle préalable à l'égard des produits, d'évaluer ces derniers et de déterminer lesquels peuvent être approuvés. Après qu'un produit a été approuvé, Gestion de patrimoine Manuvie surveille les changements importants qui lui sont apportés. En plus de ce contrôle préalable, votre conseiller doit comprendre les produits qui sont négociés pour votre compte ou qui vous sont recommandés, y compris la structure, les caractéristiques, les risques, les coûts initiaux et autres coûts courants de même que l'incidence de ces coûts sur le rendement de votre placement. Ce concept est connu comme les exigences en matière de connaissance du produit dans le secteur des valeurs mobilières.

Nous proposons des produits exclusifs et de tiers. Un produit est considéré comme un produit exclusif si Gestion de patrimoine Manuvie est liée ou rattachée à l'émetteur du titre, ou si elle ou l'une de ses sociétés affiliées est le gestionnaire de fonds de placement ou de portefeuille de l'émetteur du titre (par exemple, fonds communs de placement Manuvie). Les produits exclusifs que nous vendons sont soumis au même processus de contrôle préalable que les produits de tiers que nous offrons et nos conseillers obtiennent le même pourcentage de commission pour la vente de produits exclusifs que pour la vente de produits de tiers.

La plupart des produits que nous offrons peuvent être rachetés ou vendus dans un délai raisonnable, sans restriction et avec peu ou pas d'incidence sur leur prix. Cependant, nous offrons aussi des produits qui peuvent être difficiles à racheter ou à vendre. Cela peut s'expliquer par le fait qu'ils sont illiquides (n'étant pas négociés régulièrement), qu'ils ne permettent pas la revente ou le rachat, ou qu'ils ne peuvent être rachetés que par l'émetteur. Cela signifie que vous pourriez devoir vendre ces produits à un prix inférieur pour trouver preneur ou que vous pourriez être incapable de les vendre. Les restrictions ou les procédures concernant la revente ou le rachat d'un produit seront précisées dans les documents d'offre du produit en question. Les produits qui pourraient être difficiles à racheter ou à vendre comprennent les CPG, les CPG liés au marché, les fonds de travailleurs et les billets à capital protégé avant leur échéance.

Nous offrons de nouveaux comptes « titulaire pour compte » ainsi que des régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) et des régimes enregistrés d'épargne-invalidité (REEI) au nom du client. Nous continuons à gérer les comptes existants au nom du client en dehors du cadre des REEE et des REEI. Les placements gérés dans des comptes « titulaire pour compte » sont détenus au nom de Services de compensation Fidelity Canada (SCFC), qui agit à titre de courtier chargé de comptes de Gestion de patrimoine Manuvie, en tant que mandataire pour vos comptes. Les placements au nom du client sont enregistrés directement à votre nom dans les livres et registres de la société de fonds tenus par le gestionnaire du fonds commun de placement ou en son nom.

Entente entre un courtier remisier et un courtier chargé de comptes

SCFC agit à titre de courtier chargé des comptes de Gestion de patrimoine Manuvie et est notre mandataire pour la compensation, le règlement, la tenue de dossiers et, au besoin, les services de garde fournis à votre compte. À titre de mandataire de Manuvie, SCFC acceptera, négociera et réglera les opérations conformément aux instructions que Gestion de patrimoine Manuvie lui fournit en votre nom. À titre de courtier chargé de comptes, SCFC sera responsable de l'émission des avis d'exécution, des relevés de compte, des rapports sur les titres que vous détenez ailleurs qu'auprès de SCFC ou de Gestion de patrimoine Manuvie et des feuillets d'impôt. Gestion de patrimoine Manuvie est chargée de livrer vos chèques et titres à SCFC. En tant que courtier chargé des comptes, SCFC fournit des services de dépositaire et de garde pour vos comptes.

En tant que courtier remisier, Gestion de patrimoine Manuvie est responsable du contrôle et de la supervision de vos opérations, de la pertinence des achats de titres et de la structure de votre portefeuille de titres selon votre situation financière. Gestion de patrimoine Manuvie est également responsable de l'ouverture et de l'approbation des comptes des clients. Gestion de patrimoine Manuvie et SCFC sont toutes deux responsables de voir à ce que l'ensemble des règles et règlements applicables de l'OCRI soient respectés.

Divulgence du fiduciaire

Compagnie Trust TSX (le « fiduciaire ») est le fiduciaire des régimes enregistrés de Gestion de patrimoine Manuvie. La déclaration de fiducie que vous recevez lorsque vous souscrivez un régime enregistré constitue le contrat régissant votre régime enregistré. Le fiduciaire a nommé SCFC comme mandataire et peut nommer d'autres mandataires pour qu'ils fournissent des services à vos régimes enregistrés conformément à la déclaration de fiducie.

3 Conflits d'intérêts

Comprendre les conflits d'intérêts

Il peut arriver que nos intérêts comme société de services financiers et ceux de nos représentants ne cadrent pas avec vos intérêts en tant que client. C'est pourquoi nous avons adopté des politiques et procédures pour nous aider à cibler et à résoudre ces conflits d'intérêts importants. Tout conflit important sera résolu dans votre intérêt supérieur et vous sera communiqué en temps opportun. Si nous ne sommes pas en mesure de résoudre un conflit important dans votre intérêt supérieur, ou si le conflit est d'une quelconque façon interdit par la loi, nous l'éviterons.

Nous vous informons des conflits importants réels, potentiels ou perçus, afin que vous puissiez mieux les comprendre et évaluer les répercussions qu'ils peuvent avoir pour vous. Voici quelques exemples de conflits d'intérêts :

- Gestion de patrimoine Manuvie, ou votre conseiller, a des intérêts financiers ou autres qui sont incompatibles avec vos intérêts en tant que client.
- Gestion de patrimoine Manuvie ou votre conseiller peuvent être amenés à faire passer leurs propres intérêts avant les vôtres.

Divulgarion des conflits d'intérêts

Le tableau qui suit présente tous les conflits d'intérêts importants réels, potentiels ou perçus, qui s'appliquent à notre relation avec vous, et il explique la nature et l'étendue du conflit, la façon dont il pourrait vous toucher ou représenter un risque pour vous, et la manière dont nous le réglons.

Conflits d'intérêts	Les répercussions du conflit pour vous	Comment nous abordons ce conflit
Relations entre Patrimoine Manuvie inc. (« Gestion de patrimoine Manuvie ») et d'autres sociétés de Manuvie	Gestion de patrimoine Manuvie est indirectement détenue en totalité par la Société Financière Manuvie (SFM), une société internationale de services financiers. SFM est aussi la société mère ultime de Gestion de placements Manuvie limitée, gestionnaire des fonds communs de placement de Manuvie et des FNB de Manuvie. Cette propriété commune peut donner l'impression que nous agissons dans l'intérêt du groupe de sociétés Manuvie et non dans celui de nos clients.	Même si le groupe de sociétés de Manuvie, dans son ensemble, génère un revenu total plus élevé lorsque nous vendons des produits de Manuvie plutôt que des produits de tiers, nos conseillers touchent la même commission, qu'ils vendent des produits exclusifs ou des produits de tiers. Nous appliquons le même processus d'examen et de sélection pour les produits exclusifs que pour les produits de tiers. Nous ne sommes pas autorisés à souscrire des fonds communs de Manuvie, ou à acheter des titres d'émetteurs liés ou associés, sans votre consentement. Le groupe Marchés des capitaux de Gestion de patrimoine Manuvie peut réaliser des placements qui sont avantageux ou défavorables pour un émetteur lié et associé. Notre groupe Marchés des capitaux divulguera toute relation avec l'émetteur dans ses documents de placement. Si vous souhaitez transférer votre actif de Gestion de patrimoine Manuvie à un autre membre du groupe de sociétés de Manuvie, nous vous exonérerons des frais habituels pour le transfert, car Manuvie, dans son ensemble, continue de profiter du fait que vous restez client.

Conflits d'intérêts	Les répercussions du conflit pour vous	Comment nous abordons ce conflit
<p>Rémunération des conseillers</p>	<p>Nos conseillers sont rémunérés pour les produits qu'ils vous vendent et les conseils qu'ils vous donnent. Les niveaux de rémunération varient selon les produits et nous pouvons être amenés à recommander des produits assortis d'une rémunération plus élevée.</p> <p>Gestion de patrimoine Manuvie offre des comptes à commission et des comptes à honoraires forfaitaires. Les frais et commissions liés à vos placements et à vos comptes varient en fonction du type de compte, de vos placements, du type d'activité réalisée dans votre compte et des programmes auxquels vous avez choisi de participer. Vous pouvez payer des frais plus ou moins élevés, et votre conseiller pourrait toucher une commission plus ou moins élevée, pour différents types de comptes et pour des placements semblables, selon le montant que vous avez investi et les honoraires au titre du programme, s'il y a lieu, dont vous et votre conseiller avez convenu. Les comptes à honoraires forfaitaires ne doivent être recommandés que lorsqu'ils favorisent l'intérêt du client, compte tenu de ses activités de négociation et de ses besoins et objectifs en matière de placement.</p> <p>Lorsqu'un conseiller recommande à un client un compte à honoraires forfaitaires qui ne favorise pas son intérêt, cela le met en situation de conflit d'intérêts.</p> <p>Gestion de patrimoine Manuvie se trouve automatiquement en situation de conflit d'intérêts lorsqu'elle négocie ou recommande des produits de Manuvie (également appelés des produits exclusifs) puisque le groupe de sociétés de Manuvie, dans son ensemble, génère un revenu total plus élevé lorsque nous vendons des produits de Manuvie plutôt que des produits de tiers. Cela peut donner l'impression que nos recommandations d'achat de produits exclusifs sont influencées par des facteurs autres que l'intérêt supérieur de nos clients.</p> <p>Les courtiers, comme Gestion de patrimoine Manuvie, se placent en conflit d'intérêts s'ils proposent aux conseillers des incitatifs pour vendre certains produits plutôt que d'autres, ou fixent des objectifs de vente et de chiffre d'affaires, car cela peut inciter les conseillers à faire passer leurs intérêts avant ceux de leurs clients.</p>	<p>Avant de traiter une opération, nous sommes tenus de vous communiquer les renseignements sur les commissions et autres rémunérations que nous recevrons dans le cadre de celle-ci. Nos conseillers ne peuvent vendre que des produits examinés et approuvés par Gestion de patrimoine Manuvie et nous n'approuverons pas un produit si les coûts pour le client ne sont pas concurrentiels ou sont anormalement élevés.</p> <p>Les conseillers doivent évaluer la convenance de différents types de compte et de programmes et recommander ceux qui font passer les intérêts du client avant tout. L'équipe Conformité, Services-conseils examine nos documents sur les comptes et les barèmes des honoraires afin de veiller à ce que nous proposons des types de compte et des programmes qui conviennent aux clients et à ce que ces derniers reçoivent les services qui justifient les honoraires qui leur sont facturés.</p> <p>Nos conseillers reçoivent la même part de commissions pour la vente de produits exclusifs que pour la vente de produits de tiers. Nous appliquons le même processus d'examen et de sélection pour les produits exclusifs que pour les produits de tiers. Une explication des honoraires associés aux divers produits se trouve à la section 10. Gestion de patrimoine Manuvie renoncera également à percevoir ses frais annuels d'administration de comptes d'épargne-retraite enregistrés pour les clients qui détiennent des fonds communs de placement Manuvie d'une valeur de 50 000 \$ ou plus dans l'ensemble de leurs comptes Gestion de patrimoine Manuvie au moment où ces frais annuels sont déterminés, le tout afin de réduire les revenus que le groupe de sociétés Manuvie tire de vos comptes. Nous divulguons cette renonciation au paiement de ces frais d'administration dans notre brochure Frais de gestion et d'administration.</p> <p>Nous ne donnons aucun incitatif à nos conseillers pour qu'ils proposent des types de produits précis ou les produits de certaines sociétés émettrices en particulier; nous n'avons pas non plus d'objectifs annuels de vente ou de chiffre d'affaires. Nous avons plutôt plusieurs programmes de récompenses et de reconnaissance pour souligner nos conseillers exceptionnels. La qualification des conseillers varie selon les programmes, mais elle est généralement fondée sur une combinaison du montant de l'actif qu'ils gèrent et du montant des commissions qu'ils génèrent. L'équipe Conformité, Services-conseils a mis en place un processus de contrôle des niveaux de rémunération des conseillers afin d'identifier ceux qui pourraient être impliqués dans des ventes inappropriées pour augmenter leur niveau de rémunération ou être admissibles à nos programmes de récompenses et de reconnaissance.</p>

Conflits d'intérêts	Les répercussions du conflit pour vous	Comment nous abordons ce conflit
<p>Ententes de recommandation</p>	<p>Les ententes de recommandation – dans le cadre desquelles un conseiller est rémunéré pour avoir recommandé un client – constituent automatiquement un conflit d'intérêts. Le versement d'une rémunération peut amener un conseiller à faire une recommandation, même si une telle recommandation n'est pas dans l'intérêt supérieur du client.</p>	<p>Gestion de patrimoine Manuvie a conclu des ententes de recommandation avec divers conseillers en placements et gestionnaires de portefeuille. De façon générale, Gestion de patrimoine Manuvie ne conclut pas d'ententes de recommandation avec des personnes ou des sociétés non rattachées au secteur des valeurs mobilières. L'une des exceptions est l'entente de recommandation intervenue entre nous et la Banque Manuvie du Canada.</p> <p>Nous avons également conclu une entente de recommandation de produits hypothécaires et bancaires avec la Banque Manuvie du Canada et sa filiale à part entière, la Société de fiducie Manuvie. Pour les recommandations faites à la Banque Manuvie du Canada, les conseillers reçoivent une commission de recommandation ponctuelle; ils peuvent également recevoir une commission de recommandation régulière s'ils remplissent certaines conditions, établies par la Banque Manuvie du Canada en fonction de cibles de recommandation qu'elle fixe pour les produits et les soldes des produits.</p> <p>Avant de vous recommander à une autre partie, votre conseiller est tenu de s'assurer que cette recommandation favorisera votre intérêt. Avant ou au moment de la recommandation, votre conseiller vous remettra un document d'information contenant des renseignements importants sur l'entente de recommandation, y compris le montant de la commission de recommandation qu'il touchera (ou la façon dont cette commission sera calculée). Si nous vous dirigeons vers un conseiller en placements ou gestionnaire de portefeuille, nous vous informerons des frais de gestion de placement que vous pourriez vous attendre à payer. Ces frais pourraient être supérieurs aux commissions et aux frais que vous paieriez en tant que client de Gestion de patrimoine Manuvie, et ils varieront selon le conseiller en placements ou le gestionnaire de portefeuille qui vous sera recommandé. Nous avons besoin de votre consentement avant de pouvoir vous faire une recommandation et vous n'êtes pas obligé d'accepter cette recommandation.</p> <p>Les conseillers ne sont pas autorisés à conclure directement des ententes de recommandation rémunérées avec des personnes ou des sociétés non rattachées au secteur des valeurs mobilières.</p>

Conflits d'intérêts	Les répercussions du conflit pour vous	Comment nous abordons ce conflit
Activités externes du conseiller	<p>Toutes les fonctions liées aux valeurs mobilières qu'exerce votre conseiller doivent l'être par l'intermédiaire de Gestion de patrimoine Manuvie. Si votre conseiller offre d'autres produits et services, ceux-ci sont considérés comme des activités externes à l'inscription du conseiller auprès de Gestion de patrimoine Manuvie. Les activités externes peuvent engendrer des conflits d'intérêts si elles ont une incidence sur la capacité du conseiller à fournir des conseils impartiaux dans l'intérêt du client, si ce conseiller est rémunéré pour ces activités, si elles lui prennent trop de temps, si elles sont susceptibles d'entraîner de la confusion chez le client, ou en raison de la nature du poste et du niveau d'influence que le conseiller détient.</p>	<p>Gestion de patrimoine Manuvie est tenue d'approuver au préalable et de surveiller toutes les activités externes auxquelles se livrent ses conseillers. Nous tenons compte des questions relatives aux conflits d'intérêts existants ou potentiels lorsque nous décidons d'approuver ou non une activité externe. Les activités qui entraînent un conflit impossible à résoudre dans l'intérêt du client seront interdites (c.-à-d. que le conseiller devra mettre fin à l'activité externe ou bien son inscription à Gestion de patrimoine Manuvie sera suspendue). Les activités externes interdites comprennent la détention d'un permis d'agent immobilier et l'exercice d'une fonction d'associé, d'administrateur ou de dirigeant d'une société cotée en bourse. Les activités externes permises comprennent la détention d'un permis d'assurance. D'autres activités externes sont évaluées au cas par cas en tenant compte des conflits d'intérêts réels ou potentiels. Si votre conseiller propose d'autres produits ou services, vous recevrez un formulaire de divulgation des activités externes sur lequel ces activités seront décrites. Gestion de patrimoine Manuvie ne fait aucune déclaration, ne donne aucune garantie et n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne les activités externes de votre conseiller.</p>
Don ou réception de cadeaux ou de divertissements partagés à des fins professionnelles	<p>Lorsque les conseillers reçoivent des cadeaux, autres que des cadeaux de valeur minime, de la part d'émetteurs de produits, de sociétés de fonds communs de placement ou de partenaires de recommandation, cela crée un conflit d'intérêts potentiel, car la réception de ces avantages peut influencer, ou donner l'impression d'influencer, la capacité du conseiller à faire des recommandations de placement impartiales. Les cadeaux offerts par le conseiller à son client peuvent également susciter des inquiétudes quant à des possibilités de conflits d'intérêts ou de favoritisme, ou pourraient engendrer une obligation pour le client ou le conseiller dans le futur.</p>	<p>Gestion de patrimoine Manuvie a mis en place des politiques et des procédures qui interdisent au conseiller et à son client d'échanger des cadeaux ou des divertissements à des fins professionnelles, sauf s'ils ont une valeur minime, et qui interdisent aussi aux conseillers de recevoir des cadeaux, des articles promotionnels et des invitations à des activités provenant d'émetteurs de produits, de sociétés de fonds communs de placement ou de partenaires de recommandation. Les conseillers doivent conserver un registre de tous les cadeaux reçus d'un émetteur de produits, d'une société de gestion de fonds ou d'un partenaire de recommandation, ou de tous les articles promotionnels et de toutes les activités promotionnelles payés par ces entités.</p>
Clients ayant des intérêts qui s'opposent	<p>Des conflits d'intérêts peuvent survenir entre des clients du fait que des priorités ou des intérêts contradictoires peuvent rendre difficile la résolution de tous les conflits dans l'intérêt supérieur de tous les clients simultanément.</p>	<p>Gestion de patrimoine Manuvie a des politiques et procédures en place qui visent ces situations conflictuelles et qui veillent à obtenir une résolution juste et transparente.</p>

Conflits d'intérêts	Les répercussions du conflit pour vous	Comment nous abordons ce conflit
Plaintes de clients et erreurs	Gestion de patrimoine Manuvie peut se trouver en position de conflit d'intérêts potentiel lorsqu'elle traite une plainte ou qu'elle corrige une erreur puisque nous pourrions avoir tendance à corriger l'erreur dans notre intérêt plutôt que dans celui du client.	Gestion de patrimoine Manuvie s'engage à traiter toutes les plaintes de manière équitable et raisonnable, conformément à ses procédures de traitement des plaintes et à sa politique de rectification des opérations. Nous examinons toutes les plaintes des clients et y répondons. Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse, vous pouvez aller à un échelon supérieur et faire suivre votre plainte à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement ou à l'OCRI.
Opérations financières personnelles avec des clients	Nos conseillers se trouvent en situation de conflit d'intérêts lorsqu'ils effectuent des opérations financières personnelles avec leurs clients, car ils risquent alors de faire passer leurs propres intérêts avant ceux de ces clients.	Il est interdit à nos conseillers de prêter de l'argent à des clients, de leur en emprunter ou de recevoir une garantie de leur part pour emprunter de l'argent ou relativement à d'autres actifs. Il est également interdit aux conseillers de faire des placements avec leurs clients, par exemple dans le cadre d'un club de placement, ou d'acheter un actif à un client. Il leur est aussi interdit d'exercer un contrôle total ou une autorité complète sur les affaires financières d'un client (en agissant, par exemple, comme fondé de pouvoir, exécuteur testamentaire, liquidateur de succession ou fiduciaire), sauf si ce client est lié au conseiller et que l'entente a été approuvée au préalable par Gestion de patrimoine Manuvie. Ces interdictions sont gérées à l'aide d'une combinaison de politiques et de procédures, d'activités de formation et d'un suivi continu.
Pratiques de négociation inappropriées	Nos conseillers se placent en position de conflit d'intérêts lorsqu'ils utilisent des pratiques de négociations inappropriées ou contraires à l'éthique qui les avantagent et qui ne sont pas dans l'intérêt supérieur du client.	Nos conseillers n'ont pas le droit d'utiliser des pratiques de négociation manipulatrices et trompeuses qui indiquent faussement une activité de négociation ou qui augmentent ou réduisent artificiellement les cours acheteurs et vendeurs, nuisant ainsi à nos clients. Il est également interdit à nos conseillers de tirer parti de leur connaissance d'opérations réalisées par des clients de manière à agir « en avance sur le marché », comme on appelle ce genre de pratique. Ces interdictions sont gérées à l'aide d'une combinaison de politiques et de procédures, d'activités de formation et d'un suivi continu.

Conflits d'intérêts	Les répercussions du conflit pour vous	Comment nous abordons ce conflit
Recours au levier financier dans les comptes de clients	Il est question d'effet de levier lorsqu'on utilise de l'argent emprunté pour acheter des titres. Il y a conflit d'intérêts potentiel lorsqu'un client emprunte de l'argent pour investir étant donné que la taille du portefeuille du conseiller augmente parallèlement, ce qui se traduit par des commissions plus élevées pour le conseiller. En plus du risque accru rattaché à l'effet de levier, il faut aussi prendre en compte l'augmentation de coût associé à l'emprunt, qui peut faire en sorte que cette solution ne soit pas dans l'intérêt supérieur du client.	Avant d'ouvrir un compte financé par emprunt, les clients reçoivent un document d'information expliquant les risques associés à l'utilisation d'argent emprunté pour investir. L'équipe Conformité, Services-conseils examine toutes les demandes d'ouverture de comptes financés par emprunt afin de veiller à ce que le recours au levier financier convienne au client. Elle procède également à des examens annuels après l'ouverture du compte pour s'assurer qu'il convient toujours au client, et elle surveille les tendances en matière d'ouverture de comptes financés par emprunt par des conseillers afin de s'assurer que ces derniers ouvrent ces comptes dans l'intérêt du client.
Autres formes de rémunération	<p>SCFC peut combiner ses liquidités avec celles des clients de Gestion de patrimoine Manuvie détenues dans un ou des comptes « titulaire pour compte ». Cette approche comporte un risque de conflit d'intérêts puisque le fait de combiner les liquidités se traduira par des intérêts plus élevés pour SCFC, qui partagera une portion de ces intérêts avec Gestion de patrimoine Manuvie.</p> <p>SCFC, ou une entité liée, effectuera la conversion de devises pour les opérations réalisées dans une devise différente de celle de votre compte. SCFC touchera des revenus liés à la conversion de devises et partagera une partie de ces revenus avec Gestion de patrimoine Manuvie. Il s'agit d'un conflit d'intérêts, car Gestion de patrimoine Manuvie touchera des revenus fondés sur une conversion de devises en plus des commissions ou autres frais perçus à l'égard de l'opération.</p>	Bien que Gestion de patrimoine Manuvie touche une partie de l'intérêt que SCFC tire de soldes créditeurs combinés, nous pouvons également payer à nos clients de l'intérêt sur des soldes créditeurs, selon le taux d'intérêt en vigueur. Les clients sont informés par nos relevés de compte que les soldes créditeurs de régimes de retraite non agréés ne sont pas séparés et que SCFC peut les utiliser dans le cadre de ses activités. SCFC et Gestion de patrimoine Manuvie tirent des revenus du traitement d'opérations de change. Cela est indiqué dans ce tableau et dans la convention de compte client de cette brochure.

4 Types de comptes

Nous accordons une importance primordiale à notre relation avec nos clients. Il est important que vous connaissiez les divers rôles et responsabilités qui vous reviennent, à vous ainsi qu'à votre conseiller et à Gestion de patrimoine Manuvie, en ce qui concerne vos comptes Gestion de patrimoine Manuvie, et que vous sachiez à quoi vous attendre pour ce qui est des services et des frais.

Votre compte Gestion de patrimoine Manuvie sera autogéré ce qui signifie que votre conseiller en épargne collective vous donne des conseils en matière de placement et vous recommande des placements de façon impartiale. Toutefois, vous êtes responsable de toutes les décisions de placement dans vos comptes et vous devez autoriser chaque opération. Un compte autogéré peut être assorti de commissions ou d'honoraires (voir la section 10 pour de plus amples renseignements sur les honoraires). Vous pouvez consulter la section Profil d'investissement de la documentation d'ouverture de votre compte pour connaître les objectifs de placement, la tolérance au risque et l'horizon de placement de chacun de vos comptes. Chaque compte est identifié en fonction du type de compte (par exemple, espèces ou REER), de la garde de l'actif (par exemple, titulaire pour compte ou nom du client) et du type de frais (honoraires ou commissions).

Voici ce qu'apporte Gestion de patrimoine Manuvie

Les responsabilités de Gestion de patrimoine Manuvie envers vous comprennent notamment ce qui suit :

- vous fournir de l'information sur la relation que nous avons avec vous;
- évaluer la convenance des placements gérés dans vos comptes Gestion de patrimoine Manuvie (pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la section 5);
- vous informer des activités de vos comptes au moyen d'avis d'exécution et de relevés de compte, et en s'acquittant d'autres obligations que lui imposent les lois et règlements sur les valeurs mobilières;
- vous fournir des aperçus de fonds, des prospectus, des notices d'offre ou d'autres documents d'information sur les produits lorsque la loi l'exige;
- superviser les conseillers et les directeurs de succursale;
- traiter toute plainte concernant ses services de manière équitable et raisonnable.

À titre de courtier chargé de comptes, les responsabilités de SCFC sont les suivantes :

- vous informer des activités de vos comptes au moyen d'avis d'exécution, de relevés de compte, de rapports sur les titres que vous détenez ailleurs que chez SCFC ou Gestion de patrimoine Manuvie, des déclarations fiscales et en s'acquittant d'autres obligations que lui imposent les lois et règlements sur les valeurs mobilières;
- recevoir, livrer et garder des fonds et des titres reçus par l'entremise de Gestion de patrimoine Manuvie;
- émettre et recevoir des chèques et livrer et recevoir des titres au nom de Gestion de patrimoine Manuvie en ce qui concerne toutes les opérations confiées à SCFC.

La réussite de notre relation repose également sur vos responsabilités suivantes :

- fournir à votre conseiller des renseignements exacts et à jour liés à la connaissance du client (voir la section 5);
- examiner attentivement et sans tarder toutes les communications de Gestion de patrimoine Manuvie ou liées à vos comptes Gestion de patrimoine Manuvie, y compris les avis d'exécution et les relevés de compte, et nous informer rapidement de toute erreur;
- participer activement à votre relation avec nous en posant des questions et en communiquant immédiatement avec Gestion de patrimoine Manuvie si vous n'êtes pas satisfait de la gestion des affaires de vos comptes;
- examiner tous les documents d'information sur les produits, y compris les aperçus de fonds, les prospectus et les notices d'offres, qui vous sont fournis relativement aux placements que vous faites dans vos comptes.

5 Convenance au client et renseignements liés à la connaissance du client

Gestion de patrimoine Manuvie et votre conseiller doivent évaluer si les placements dans vos comptes vous conviennent. Pour y arriver, ils analysent différents facteurs liés à vos objectifs de placements et à votre situation personnelle. Dans le secteur des valeurs mobilières, ces facteurs sont désignés par l'expression « connaissance du client » (ou

« renseignements liés à la connaissance du client »). Ils sont décrits plus en détail ci-dessous.

Il est important que vous fournissiez à Gestion de patrimoine Manuvie et à votre conseiller des renseignements exacts et à jour liés à la connaissance du client afin que nous puissions évaluer la convenance de vos placements.

Vous devez vous assurer que les renseignements liés à la connaissance du client ont été consignés correctement dans les documents relatifs à l'ouverture du compte et les documents subséquents relatifs au compte. Vous devez aussi informer rapidement votre conseiller de tout changement à ces renseignements. Nous vous remettons une copie des renseignements liés à la connaissance du client que nous avons consignés à l'ouverture de vos comptes ou que vous nous communiquez en cas de changements importants.

Nous avons besoin d'obtenir au moins les renseignements suivants liés à la connaissance du client à votre sujet, pour nous aider à déterminer la convenance de vos placements :

- **Votre situation personnelle** – y compris votre âge, vos coordonnées, votre état matrimonial ou situation familiale, les renseignements sur votre emploi ou votre profession et le nom des personnes qui ont un intérêt financier personnel dans votre compte. Si le compte est ouvert pour une entité autre qu'une personne physique (par exemple, une société), nous aurons besoin de renseignements sur cette société, y compris sa raison sociale, son adresse, son type d'organisation et son activité principale, ainsi que le nom de la personne autorisée à donner des instructions pour le compte.
- **Votre situation financière englobe ce qui suit :**
 - **Revenu annuel** – Le montant de votre revenu annuel provenant de toutes les sources pertinentes.
 - **Valeur nette** – Le total de tous vos actifs (maison, placements, etc.) moins vos dettes (endettement, hypothèque, etc.).
 - **Besoins en liquidité** – Il s'agit de savoir dans quelle mesure vous souhaitez ou devez accéder à tout ou partie de vos placements pour absorber des dépenses, respecter des obligations financières ou financer des dépenses importantes prévues.
 - **Actifs financiers** – Cela comprend une ventilation de vos actifs financiers et peut englober des placements détenus à l'extérieur de Gestion de patrimoine Manuvie.
 - **Effet de levier ou financement de placements par emprunt** – Les détails des fonds empruntés pour financer vos placements, le cas échéant.
- **Connaissances en matière de placements** – Cela renvoie à votre compréhension du processus de placement, des produits de placement, des marchés financiers, des risques et limites s'y rattachant et de l'incidence du niveau de risque assumé sur le rendement potentiel de vos placements. Vos connaissances en matière de placement seront évaluées et classées comme suit : avancées/approfondies, bonnes/utiles, moyennes/acceptables ou médiocres/inexistantes.
- **Besoins et objectifs en matière de placements** – Vous devrez entre autres nous décrire vos besoins de liquidités ainsi que les résultats financiers que vous souhaitez atteindre pour les placements détenus dans un compte donné. Vos objectifs de placement peuvent notamment comprendre la croissance, le revenu et la préservation du capital. Les objectifs de votre compte seront désignés comme ayant un de ces objectifs ou une combinaison de ceux-ci. Ces objectifs sont décrits ci-dessous :
 - **Croissance** – La partie du compte qui doit générer une croissance du capital au fil du temps. Les placements peuvent comprendre des fonds de placement composés d'actions.
 - **Revenu** – La partie du compte qui doit générer un revenu périodique. Les placements peuvent comprendre des obligations, des titres de créance et des fonds de placement détenant ces types de titre et des titres de capitaux propres rapportant des dividendes.
 - **Préservation du capital** – La partie du compte qui doit comprendre des actifs susceptibles de conserver leur valeur au fil du temps, y compris des espèces ou des quasi-espèces.
- **Horizon de placement** – Le moment auquel, selon vos prévisions, vous aurez besoin de vos placements (à la retraite, pour acheter une maison, etc.). Votre horizon temporel de placement sera évalué en fonction de vos besoins en liquidités, de votre âge, de vos objectifs de placement, de votre profil de risque et d'autres circonstances personnelles. En général, si vous avez un horizon temporel de placement plus long, vous pourriez jouir d'une plus grande flexibilité dans le choix de vos placements, alors que si vous avez un horizon temporel de placement plus court, les placements prudents pourraient être votre seule option.
- **Profil de risque** – Votre profil de risque correspond à (i) votre volonté d'accepter un niveau de risque (votre tolérance au risque) ou à (ii) votre capacité à assumer une perte financière (votre capacité à tolérer le risque), selon la moins grande des deux.
 - **Tolérance au risque** – Cela tient compte de votre volonté d'acceptation du risque et de la mesure dans laquelle vous êtes prêt à gérer la possibilité de perdre de l'argent sur vos placements.
 - **Capacité à tolérer le risque** – Il s'agit de votre capacité à assumer une perte financière compte tenu de votre situation personnelle, y compris votre situation financière, votre âge, l'étape de vie où vous êtes rendu et la part que représente un compte ou une position de placement dans l'ensemble de vos placements.

La cote de risque des placements dans vos comptes doit correspondre avec votre profil de risque. Voici la définition des différents niveaux de risque du placement :

- **Faible risque** – Placements qui présentent habituellement une volatilité des cours inférieure à la moyenne et des taux de rendement relativement peu élevés. Ils peuvent habituellement être rachetés ou vendus avec peu ou pas d'incidence sur leur cours et ils comprennent généralement des obligations du gouvernement du Canada et des provinces, ainsi que des fonds de placement investissant la majeure partie de leur actif dans ces types de placements.
- **Risque moyen** – Placements qui présentent habituellement une volatilité des cours moyenne et des taux de rendement moyens. Ils peuvent habituellement être rachetés ou vendus dans un délai raisonnable avec peu ou pas d'incidence sur leur cours et ils comprennent généralement des obligations étrangères et de sociétés de haute qualité, des actions nord-américaines à grande capitalisation et des fonds de placement qui investissent la majeure partie de leur actif dans ces types de placements.
- **Risque élevé** – Placements qui présentent habituellement une volatilité des cours supérieure à la moyenne et des taux de rendement élevés. Ils peuvent généralement être rachetés ou vendus dans un délai raisonnable et cela aura peu ou pas d'incidence sur leur prix. Dans certains cas, toutefois, ces placements pourraient, de façon inattendue, devenir difficiles à racheter ou à vendre aux prix actuels du marché. Ils comprennent généralement la plupart des obligations à haut rendement, de nombreuses actions nord-américaines à faible capitalisation, des actions étrangères, des fonds de couverture et d'autres placements alternatifs.

Convenance

Notre analyse de la convenance en continu commence dès l'ouverture de compte. Nous déterminerons quel type de compte (à honoraires forfaitaires, à commission, etc.) convient à votre situation. Votre conseiller vous recommandera des placements appropriés et vous serez responsable de toutes les décisions de placement pour vos comptes. Il est important de rappeler que même si nous respectons notre obligation de déterminer ce qui vous convient, cela ne garantit pas un résultat donné pour vos placements.

Avant d'ouvrir un compte pour vous, d'acheter, de vendre, de déposer, d'échanger ou de transférer des titres pour votre compte, ou de prendre ou de recommander une opération de placement pour vous, votre conseiller doit s'assurer que l'opération :

- vous convient, en fonction de ce qui suit :
 - vos renseignements liés à la connaissance du client, y compris le niveau de risque associé au compte;
 - l'évaluation du produit faite par votre conseiller ou la compréhension qu'il a du produit;
 - votre portefeuille de placements et l'incidence de l'opération sur la concentration et la liquidité du compte et du produit;
 - le coût du produit et son incidence sur le rendement de vos placements;
 - l'éventail raisonnable d'autres placements ou mesures qui existe au moment où cette évaluation est effectuée;
- qu'elle accorde la priorité à vos intérêts.

Au moment de prendre des décisions de placement, vous vous devez de prendre en considération les risques suivants :

- **Risque de concentration** – Lorsqu'une part trop importante de vos placements est affectée à un petit nombre de titres, le manque de diversification qui en résulte peut entraîner une plus grande volatilité. Comme vos comptes sont trop exposés à un petit nombre de titres, ils sont plus vulnérables aux changements de valeurs de ces titres.
- **Risque lié aux titres de créance** – Lorsque vous achetez un titre de créance, celui-ci représente de l'argent emprunté que l'émetteur doit vous rembourser (à vous, le prêteur), conformément aux modalités rattachées à ce titre. Il s'agit du risque selon lequel certains émetteurs pourraient ne pas verser d'intérêts ou ne pas rembourser le capital à la date prévue, ce qui pourrait entraîner une perte pour vous, le prêteur.
- **Risque lié au taux d'intérêt** – Risque qu'une variation potentielle des taux d'intérêt puisse influencer la valeur de votre placement dans un titre de créance comme une obligation ou un produit à revenu fixe. Si vous détenez un placement assorti d'un taux d'intérêt fixe, sa valeur pourrait diminuer si les taux d'intérêt augmentent, et elle pourrait augmenter si les taux d'intérêt diminuent pendant la période où vous détenez ce placement.

- **Risque lié au taux de change** – Risque que les variations de la valeur du dollar canadien (par rapport à une devise) influencent la valeur en dollars canadiens des titres libellés en devises. Cela signifie que si vous détenez un titre libellé dans une monnaie étrangère, même si le placement s'apprécie, vous pourriez tout de même perdre de l'argent sur votre placement une fois que la valeur de celui-ci serait convertie en dollars canadiens.
- **Risque lié aux titres de capitaux propres** – Les titres de capitaux propres représentent une participation dans une entité. L'entité est touchée par les conditions financières et économiques en générale, tant internes qu'externes. Contrairement aux titres de créance, l'entité n'est pas tenue de vous rembourser le montant de votre placement et le rendement prévu est incertain. Si l'entité échoue, vous pourriez perdre tout votre placement ou la majeure partie de celui-ci.
- **Risque lié aux placements étrangers** – Risque que les titres émis dans un pays autre que le Canada soient exposés à des risques supplémentaires propres à ce pays, tels que les risques liés au contexte politique ou économique, au marché ou à la liquidité, ou encore à la réglementation. Ces risques peuvent se répercuter davantage sur la valeur du placement étranger que sur celle de titres canadiens.
- **Risque d'illiquidité** – La liquidité renvoie à la rapidité avec laquelle un placement peut être acheté ou vendu. Ce risque fait référence au fait que vous pourriez ne pas être en mesure de convertir rapidement ou facilement un titre en liquidités parce qu'il n'est pas négocié régulièrement. Ainsi, vous pourriez devoir le vendre à un prix inférieur pour trouver preneur ou vous pourriez être incapable de le vendre.
- **Risque de spécialisation** – Il y a un risque de spécialisation lorsque vous achetez un titre qui est axé sur un type de placement précis, comme une société d'un secteur d'activité en particulier, ou sur une région géographique donnée. Tout comme le risque de concentration, ce risque signifie que, sans diversification, le titre pourrait subir des pertes plus importantes si le secteur spécialisé ou la région en cause enregistre des rendements médiocres.

Si un placement est jugé inapproprié, votre conseiller en discutera avec vous et pourrait vous recommander de ne pas y investir ou même de le vendre, selon le cas. Votre conseiller évaluera aussi si des changements importants dans votre situation doivent être consignés dans vos renseignements liés à la connaissance du client. Si vous souhaitez toujours investir dans un placement que nous avons jugé inapproprié, nous déterminerons, au cas par cas, si nous donnons suite à l'opération.

Gestion de patrimoine Manuvie et votre conseiller veilleront à ce que toute opération, recommandation ou décision vous concernant soit appropriée et accorde la priorité à vos intérêts, y compris dans les cas suivants :

- une opération est acceptée ou une recommandation est faite;
- vous transférez, retirez ou déposez des éléments d'actif dans vos comptes;
- Gestion de patrimoine Manuvie prend connaissance du fait qu'un changement dans un placement dans votre compte pourrait faire en sorte que le placement ou le compte ne respecte plus les critères de la convenance;
- il y a eu un changement de conseiller;
- Gestion de patrimoine Manuvie ou votre conseiller apprend qu'un changement important a été apporté à vos renseignements liés à la connaissance du client;
- nous examinons avec vous vos renseignements liés à la connaissance du client, ce que nous sommes tenus de faire au moins tous les 36 mois.

Gestion de patrimoine Manuvie et votre conseiller n'évalueront pas la convenance des placements dans vos comptes lorsque des événements majeurs surviennent sur les marchés. Toutefois, si dans ces circonstances – ou à tout autre moment – vous aviez des questions ou des préoccupations à l'égard des placements dans vos comptes, communiquez avec votre conseiller pour lui demander d'effectuer un examen de vos comptes.

Personne-ressource de confiance et blocages temporaires

Dans le cadre du processus d'ouverture de compte (ou, pour les comptes existants, lors des rencontres avec votre conseiller), nous vous demanderons le nom et les coordonnées d'une personne-ressource de confiance. Une personne-ressource de confiance est une personne avec laquelle vous nous autorisez à communiquer si nous avons des préoccupations au sujet de votre capacité mentale et de votre aptitude à prendre des décisions financières ou si nous soupçonnons que vous vous faites exploiter sur le plan financier. Nous pourrions également communiquer avec votre personne-ressource de confiance pour obtenir des renseignements comme vos coordonnées (après plusieurs tentatives pour communiquer directement avec vous) ou le nom et les coordonnées

de votre représentant légal, le cas échéant. Si nous devons communiquer avec votre personne-ressource de confiance, nous essaierons de vous en informer à l'avance et nous ne lui communiquerons que les renseignements dont elle a besoin pour vous aider. Votre personne-ressource de confiance ne peut pas prendre de décisions de placement à l'égard de vos comptes et ne remplace pas une procuration (le cas échéant).

Nous sommes autorisés à imposer un blocage temporaire sur vos comptes dans les situations suivantes :

- nous croyons que vous avez été ou que vous êtes victime d'exploitation financière, que vous faites ou que vous ferez l'objet d'une tentative d'exploitation financière, et que vous êtes atteint d'une maladie, d'une déficience, d'une invalidité ou d'une limitation liée au vieillissement qui vous expose à un risque d'exploitation financière;
- nous croyons que vous n'êtes plus apte, mentalement, à prendre des décisions financières.

Un blocage temporaire signifie que vous ne pourrez plus vendre ou acheter des titres dans vos comptes ni retirer ou transférer de l'argent de ceux-ci. Avant d'activer un blocage temporaire, nous devons effectuer les étapes suivantes :

- documenter les raisons qui nous ont amenés à bloquer temporairement vos comptes (ou à continuer de le faire) et examiner fréquemment ces raisons et toute nouvelle raison pour déterminer si nous devons continuer de bloquer temporairement ces comptes;
- vous informer du blocage temporaire et des raisons pour lesquelles nous l'avons mis en place dès que possible;
- dans les 30 jours suivant le blocage temporaire et tous les 30 jours tant que ce blocage est maintenu, soit le révoquer, soit vous informer de notre décision de le maintenir et des raisons qui motivent cette décision.

6 Gestion de vos comptes

La gestion de vos comptes Gestion de patrimoine Manuvie est régie par les modalités énoncées dans le formulaire Demande d'ouverture de compte et dans la Convention de compte client. Selon le type de compte que vous détenez ou le programme auquel vous participez, votre compte sera également régi par les modalités des documents complémentaires suivants :

- dans le cas des régimes enregistrés : la déclaration de fiducie concernée;
- pour le programme de placement Premier – la demande d'adhésion au Programme de placement Premier ou la Convention de paiement des honoraires du Programme de placement Premier.

Nous vous remettons l'ensemble des conventions et des contrats applicables à l'ouverture de vos comptes.

Il vous incombe de lire attentivement tous les documents relatifs à l'ouverture du compte et les documents subséquents relatifs au compte, et de vous assurer que vous en comprenez le contenu et que vous en acceptez les modalités avant de les signer.

7 Rapports de comptes

Avis d'exécution

Vous recevrez un avis d'exécution pour chacune des opérations réalisées dans votre compte. Dans le cas des opérations qui relèvent d'un plan de prélèvements automatiques sur le compte (PAC), d'un plan de retraits automatiques (PRA) ou d'un plan d'achats périodiques par sommes fixes, vous recevrez seulement un avis d'exécution pour l'opération initiale et non pour les opérations subséquentes.

Relevés de comptes et rapports

Relevé de compte client – fonds commun de placement

Vous recevrez un relevé de compte de fonds commun de placement au moins une fois par trimestre pour chacun de vos comptes « titulaire pour compte » et après la fin de tout mois au cours duquel une opération a été effectuée dans tout compte figurant sur un relevé consolidé, sauf si la seule opération réalisée au cours du mois se rapportait à des dividendes. Vous pouvez également recevoir vos relevés de comptes chaque mois; il vous suffit d'en faire la demande à votre conseiller. Vos relevés de comptes contiendront des renseignements sur l'activité des comptes depuis le relevé précédent, y compris la valeur marchande au moment de l'ouverture et de la fermeture, tous les dépôts,

crédits, retraits et débits portés au compte pendant la période; le nom, la quantité, la valeur marchande courante et la valeur marchande totale de chaque titre détenu dans le compte; la valeur marchande totale de tous les titres détenus dans le compte par type d'actif; la valeur marchande totale de l'ensemble des espèces; le coût de chaque titre détenu dans le compte; le coût total de l'ensemble des espèces et des titres détenus dans le compte; et le nom et la quantité de chacun des titres achetés, vendus ou virés ainsi que les dates de chaque opération.

Rapports sur les titres que vous détenez ailleurs qu'auprès de SCFC ou de Gestion de patrimoine Manuvie

Vous recevrez un rapport trimestriel sur les titres de fonds communs de placement « au nom du client » que vous détenez ailleurs qu'auprès de SCFC ou Gestion de patrimoine Manuvie et après la fin de tout mois au cours duquel une opération a été effectuée dans tout compte figurant sur un relevé consolidé, sauf si la seule opération réalisée au cours du mois se rapportait à des dividendes. Ce rapport fait mention de ce qui suit : le nom, la quantité, le coût, la valeur marchande et la valeur marchande totale de chaque titre détenu dans le compte; la valeur marchande totale de tous les titres détenus dans le compte; et le coût total de tous les titres détenus dans le compte.

Rapports de comptes annuels

Le rapport annuel sur le rendement des comptes et le rapport sur les frais de compte annuels fournissent un aperçu du rendement de vos placements et des frais traités par Services de compensation Fidelity Canada au nom de Gestion de patrimoine Manuvie relativement à vos comptes. Ceux-ci vous seront remis après la publication du relevé du

31 décembre; ils vous aideront, ainsi que votre conseiller, à évaluer votre progression vers l'atteinte de vos objectifs de placement.

Rapport annuel sur le rendement des comptes

Ce rapport fournit des renseignements sur les taux de rendement annuels moyens de chacun de vos comptes. Il indique également la variation de la valeur de vos comptes et permet de déterminer de quelle façon vos cotisations, vos retraits et les marchés ont modifié cette valeur. En comparant ces chiffres à vos objectifs de placement, vous pouvez déterminer si vous êtes sur la bonne voie pour les atteindre. Aucun rapport ne sera produit si l'historique de rendement du compte ne couvre pas une année civile complète.

Rapport sur les frais de compte annuels

Ce rapport indique les frais perçus pour chacun de vos comptes. Gestion de patrimoine Manuvie et votre conseiller ont reçu de vous, directement ou indirectement, des honoraires pour la prestation de conseils et de services personnalisés, la gestion de votre compte et le traitement des opérations et de la propriété de certains produits de placement. Les frais payés indirectement par d'autres sociétés, comme les sociétés de gestion de fonds, peuvent être reçus sous forme de commissions versées à Gestion de patrimoine Manuvie. Bien que vous ne payiez pas directement ces frais, ils peuvent avoir une incidence pour vous en réduisant potentiellement vos rendements.

Veillez vous adresser à votre conseiller de Gestion de patrimoine Manuvie si vous avez des questions au sujet de ces rapports.

Déclarations fiscales

SCFC fournira toutes les déclarations fiscales pertinentes pour l'ensemble des comptes de Gestion de patrimoine Manuvie, comme la loi l'exige.

Information sur les indices de référence

Un indice de référence est un repère qui est couramment utilisé pour comparer et évaluer le rendement d'un placement. Habituellement, les titres qui le composent sont de la même catégorie d'actif et de la même région que celles du placement (les actions canadiennes sont comparées à des actions canadiennes et les obligations américaines à des obligations américaines). Le rendement d'un indice de référence représente les rendements au fil du temps du groupe de titres sélectionnés qui compose l'indice. Ces indices appartiennent habituellement à des sociétés spécialisées (p. ex., Standard & Poor's) qui reçoivent des données historiques et en temps réel d'une bourse. Les types d'indices de référence les plus courants sont des indices boursiers élargis, tels que l'indice composé S&P/TSX et l'indice S&P 500, qui représentent un vaste éventail de titres d'une bourse donnée et permettent de suivre le rendement d'un marché précis.

Votre conseiller de Gestion de patrimoine Manuvie peut vous fournir de l'information sur la façon dont le rendement d'une stratégie de placement précise – comme un fonds de placement – peut se comparer au rendement d'un indice boursier général ou d'un indice de référence. Cette information peut s'avérer importante pour vous si votre compte suit la stratégie de placement en question ou si vous investissez dans le fonds de placement concerné. Votre conseiller peut aussi vous présenter des rendements précis d'un indice de référence pour vous montrer le comportement d'un marché en particulier pendant une période donnée. Il importe de souligner que les indices de référence expriment le rendement des titres précis qui les composent, sans qu'aucuns frais ni aucune dépense ne soient pris en compte, alors que le rendement de la stratégie de placement ou du fonds de placement en particulier est calculé après déduction des frais.

Si vous souhaitez obtenir de l'information sur un indice de référence général pour une période précise afin d'évaluer le rendement de votre compte, communiquez avec votre conseiller.

8 Service d'envoi électronique des documents et accès aux renseignements sur le compte

Vous pourriez choisir de recevoir tous les documents réglementaires (relevés de compte, rapports sur les titres que vous détenez ailleurs qu'auprès de SCFC ou de Gestion de patrimoine Manuvie, avis d'exécution, reçus fiscaux, etc.) par voie électronique en utilisant le service d'envoi électronique, plutôt que de les recevoir par la poste. Les clients doivent s'inscrire au Portail des investisseurs de Gestion de patrimoine Manuvie (le « portail ») pour recevoir les documents en format électronique. Au moment de l'inscription, nous vous indiquerons les conditions d'utilisation du portail et vous donnerons accès à la Politique de protection des renseignements personnels de Gestion de patrimoine Manuvie qui régit la protection de vos renseignements personnels. Pour obtenir plus de renseignements, communiquez avec votre conseiller.

9 Procédures relatives au traitement des espèces, des chèques et des titres

Gestion de patrimoine Manuvie et ses conseillers n'acceptent aucun paiement en espèces, sous aucune condition. Vous devez libeller tous les chèques canadiens relatifs à des placements gérés dans vos comptes Gestion de patrimoine Manuvie à l'ordre de Gestion de patrimoine Manuvie inc. ou Fidelity Clearing Canada ULC. Les chèques américains devront être libellés à l'ordre de Fidelity Clearing Canada ULC. Vous ne devez en aucun cas signer un chèque sans inscrire le nom du bénéficiaire ni faire un chèque à l'ordre de votre conseiller ou d'une société à numéro ou société de portefeuille privée. Vos titres physiques peuvent être détenus par SCFC en tant que courtier chargé de comptes de Gestion de patrimoine Manuvie, qui assure les services de garde pour nos clients. Si Gestion de patrimoine Manuvie choisit de confier temporairement vos titres à ses services de garde, sa responsabilité à l'égard de ces titres se limite à faire preuve de la même diligence qu'à l'égard de ses propres titres. Gestion de patrimoine Manuvie et SCFC seront responsables de la garde de vos titres et de vos soldes créditeurs. SCFC et nous-mêmes tenons un registre de toutes les réceptions et livraisons de titres et de tous les titres détenus en compte.

10 Frais et commissions liés à vos placements et à vos comptes Gestion de patrimoine Manuvie

Frais liés à la gestion de vos comptes Gestion de patrimoine Manuvie

Vous paierez des frais pour l'administration, le transfert et la fermeture de vos comptes Gestion de patrimoine Manuvie. Ces frais de gestion varient en fonction du type de compte, de vos placements, du type d'activité réalisée dans votre compte et des programmes auxquels vous avez choisi de participer. Le rendement de vos placements sera réduit proportionnellement aux frais que vous payez pour vos placements. Les frais de gestion de compte vous sont facturés directement ou sont directement portés à vos comptes; ils sont décrits plus en détail dans la brochure Frais de gestion et d'administration de Gestion de patrimoine Manuvie ou dans les ententes relatives à vos programmes, le cas échéant.

Les intérêts payés sur les soldes créditeurs en espèces ou imputés à l'égard de montants dus sont établis selon une grille de taux d'intérêt disponible sur demande ou à www.gestiondepatrimoinemanuvie.ca. Les taux d'intérêt sont calculés selon un taux variable.

Vous trouverez ci-après les coûts applicables aux comptes de Gestion de patrimoine Manuvie, selon le type de compte ou le programme :

Type de compte	Description
Compte autogéré enregistré (ou non) au nom du client et à commission	Des frais directs peuvent s'appliquer à l'administration de vos comptes au nom du client, comme il est indiqué dans la brochure Frais de gestion et d'administration de Gestion de patrimoine Manuvie. Vous pourriez également devoir payer des frais liés à des services connexes ainsi que des frais s'appliquant lorsque vous achetez, vendez ou détenez des titres dans ces comptes. (Pour plus de détails, voir la brochure Frais de gestion et d'administration et la section Frais d'opérations et commissions versés à Gestion de patrimoine Manuvie et ententes de recommandation ci-dessous.)
Compte autogéré enregistré (ou non) de type « titulaire pour compte » et à commission	Des frais directs peuvent s'appliquer à l'administration de vos comptes « titulaire pour compte », comme il est indiqué dans la brochure Frais de gestion et d'administration de Gestion de patrimoine Manuvie. Vous pourriez également devoir payer des frais liés à des services connexes ainsi que des frais s'appliquant lorsque vous achetez, vendez ou détenez des titres dans ces comptes. (Pour plus de détails, voir la brochure Frais de gestion et d'administration et la section Frais d'opérations et commissions versés à Gestion de patrimoine Manuvie et ententes de recommandation ci-dessous.)

Type de compte	Description
Programme de placement Premier (compte autogéré à honoraires forfaitaires)	<p>Les comptes du Programme de placement Premier sont assujettis à des frais de programme plus les taxes applicables pour la négociation de titres, la prestation de conseils en placement, l'administration et la gestion des comptes ainsi que les services connexes. Ce type de compte vous permet d'effectuer un certain nombre d'opérations sans commission par période de 12 mois selon la valeur marchande de l'actif détenu dans le compte, comme il est indiqué dans la demande d'adhésion au Programme de placement Premier ou la Convention de paiement des honoraires du Programme Premier, selon le cas, que vous signez lors de l'ouverture d'un compte. Il n'y a aucune limite quant au nombre d'opérations sur fonds communs de placement; celles-ci ne sont pas comptabilisées dans la limite d'opérations sans commission. Toute opération faite au-delà de la limite permise est assujettie aux taux de commission courants. Seuls les titres admissibles à l'application d'honoraires peuvent être achetés dans les comptes du Programme de placement Premier.</p> <p>Les honoraires du programme sont fondés sur le solde en espèces positif et la valeur marchande des placements admissibles à l'application d'honoraires dans vos comptes du Programme de placement Premier. Les honoraires et la fréquence de facturation de vos comptes sont indiqués dans la demande d'adhésion au Programme de placement Premier ou dans la Convention de paiement des honoraires du Programme Premier que vous avez signée à l'ouverture de compte.</p> <p>Des frais d'opérations et des commissions reçues de sociétés externes peuvent s'appliquer aux comptes du Programme de placement Premier; ils sont expliqués dans la section ci-dessous. Les honoraires annuels pour un compte du Programme de placement Premier peuvent être plus élevés que les frais que vous paieriez si vous aviez un compte autogéré à commission.</p>

Frais d'opérations et commissions versés à Gestion de patrimoine Manuvie et ententes de recommandation

Frais d'opérations

En plus des frais de comptes liés à la gestion de vos comptes – décrits précédemment –, il peut y avoir des coûts pour l'achat, la vente et l'échange de produits de placement. La maison de courtage perçoit des frais pour couvrir les frais d'opération liés à vos comptes.

Commissions versées à Gestion de patrimoine Manuvie

Gestion de patrimoine Manuvie peut toucher des commissions pour la prestation de conseils et de services qu'elle vous offre à l'égard des placements que vous détenez dans vos comptes. Le type de commissions que nous recevons et leur montant dépendent de l'option de vente choisie lors de l'achat du produit de placement et il peut s'agir d'une commission versée au moment de l'achat, de commissions de suivi (également appelées « frais de gestion ») ou d'autres formes de rémunération qui sont présentées dans le tableau ci-dessous.

Frais d'opérations et commissions versés à Gestion de patrimoine Manuvie

	Types de produits		
	Titres de créance ¹	Fonds de placement ²	Billets à capital protégé et CPG
Frais d'opérations			
Commission de souscription de titres de créance – Ce que vous payez à Gestion de patrimoine Manuvie sur les opérations portant sur des titres de créance. Le montant de la commission varie en fonction du type d'instrument, de l'échéance et de la valeur nominale, jusqu'à un maximum de 1 % de la valeur nominale de l'opération établie selon la devise dans laquelle elle a été réalisée.	✓		
Commission de souscription – Fonds avec frais initiaux – Les frais que vous pourriez payer à Gestion de patrimoine Manuvie lors de l'achat de fonds communs de placement et qui sont déduits du montant investi au moment de cet achat.		✓	
Commission de souscription – Frais de substitution – Ce que vous pourriez payer à Gestion de patrimoine Manuvie sur la valeur liquidative des fonds transférés d'un fonds de placement à un autre.		✓	
Commissions versées à Gestion de patrimoine Manuvie			
Commission à la souscription – Des tiers (comme des sociétés de fonds communs de placement) pourraient faire un paiement unique à Gestion de patrimoine Manuvie en fonction du montant de votre placement. Pour plus de détails, veuillez vous reporter à l'aperçu du fonds ou aux documents d'offre.		✓	✓
Commission de suivi – Des tiers pourraient verser à Gestion de patrimoine Manuvie une partie des frais de gestion courants qu'ils perçoivent auprès du fonds à titre de commission de suivi. La commission de suivi est payée mensuellement ou tous les trimestres pendant toute la période de détention du placement. Pour plus de détails, veuillez vous reporter à l'aperçu du fonds ou aux documents d'offre.		✓	
Frais de gestion – Certains tiers peuvent verser à Gestion de patrimoine Manuvie des frais de gestion au lieu d'une commission de suivi. Les frais de gestion sont perçus par le fournisseur de services de placement chaque mois ou chaque trimestre tant que le placement est détenu. Pour plus de détails, veuillez vous reporter à l'aperçu du fonds ou aux documents d'offre.		✓	
Commission de rendement – Pour certains fonds, lorsque le rendement atteint un seuil prédéterminé, une partie de l'excédent est versée à l'émetteur sous forme de commission de rendement. Ce montant réduit la valeur liquidative disponible pour les porteurs de parts. Une partie de la commission de rendement pourrait être versée à Gestion de patrimoine Manuvie. Pour plus de détails, veuillez vous reporter aux documents d'offre.		✓	

Types de produits			
	Titres de créance ¹	Fonds de placement ²	Billets à capital protégé et CPG
Autres déductions			
Frais de rachat, y compris les frais de souscription reportés – L'émetteur de produit exige ces frais si vous rachetez une partie ou la totalité de votre placement avant la date prévue. Veuillez vous reporter à l'aperçu du fonds, au prospectus, à la notice d'offre ou au document d'information.		✓	✓
Frais de négociation à court terme – La négociation à court terme par les investisseurs peut faire augmenter les frais d'opérations du portefeuille et empêcher le gestionnaire de portefeuille de faire son travail efficacement. L'émetteur d'un produit peut exiger des frais pour éviter qu'un trop grand nombre d'opérations soient réalisées durant une période donnée.		✓	
Frais et dépenses indirects liés aux fonds de placement			
Ratio des frais de gestion (RFG) – Il s'agit des frais payés par le fonds à l'émetteur du produit pour la gestion courante de ce fonds. Le RFG correspond à la part des actifs du fonds qui sert à payer ces frais tous les ans, exprimée en pourcentage. Ces frais ne vous sont pas facturés directement, mais plutôt déduits de la valeur liquidative du fonds disponible pour les porteurs de parts; ils réduisent le rendement global de votre placement. Ce ratio a déjà été pris en compte dans l'information que vous recevez sur la valeur de vos placements. Pour plus de détails sur les fonds qui vous intéressent, reportez-vous à l'aperçu du fonds ou au rapport de la direction sur le rendement du fonds.		✓	✓
Ratio des frais de négociation – Le ratio des frais de négociation représente le montant des commissions de négociation encourues pour l'achat et la vente de placements au sein du fonds. Ces frais sont versés par le fonds à l'émetteur de produit; ils correspondent à la valeur totale des montants de commission encourus divisée par l'actif total du fonds, exprimée en pourcentage. Ces frais ne vous sont pas facturés directement, mais plutôt déduits de la valeur liquidative du fonds disponible pour les porteurs de parts; ils réduisent le rendement global de votre placement. Ce ratio a déjà été pris en compte dans l'information que vous recevez sur la valeur de vos placements. Pour plus de détails sur les fonds qui vous intéressent, reportez-vous à l'aperçu du fonds ou au rapport de la direction sur le rendement du fonds.		✓	✓
Ententes de recommandation			
Gestion de patrimoine Manuvie a conclu des ententes de recommandation avec divers cabinets; elle peut donc, à ce titre, recevoir une commission de recommandation. Avant que des services ne vous soient fournis en vertu d'une entente de recommandation, les détails de cette entente, y compris les commissions de recommandation que l'entreprise en cause versera à Gestion de patrimoine Manuvie, vous seront communiqués par écrit par votre conseiller.			

Remarques :

1. Les titres de créance comprennent les obligations du gouvernement du Canada et les obligations provinciales.
2. Les fonds de placement comprennent les fonds communs, les fonds distincts, les fonds de travailleurs, les fonds en gestion commune et les fonds vendus par voie de notice d'offre. Tous les frais sont assujettis aux taxes applicables.

Gestion de patrimoine Manuvie pourrait verser à votre conseiller une partie ou la totalité des frais d'opérations, de la rémunération reçue de la part de tiers et des commissions de recommandation que nous recevons. Gestion de patrimoine Manuvie peut aussi verser une part de ces frais à une autre personne inscrite de Gestion de patrimoine Manuvie.

Avant d'accepter toute instruction d'achat, de vente ou d'échange d'un titre dans votre compte autogéré, votre conseiller vous indiquera :

- le montant ou une estimation raisonnable des frais d'opérations connexes;
- si Gestion de patrimoine Manuvie recevra des commissions de suivi ou des frais de gestion pendant que vous détenez le titre dans votre compte;
- s'il existe des frais de gestion de fonds de placement ou d'autres frais permanents que vous pourriez devoir payer relativement au titre.

Les frais et les commissions que vous payez pour vos placements et vos comptes de Gestion de patrimoine Manuvie peuvent avoir d'importantes conséquences à long terme sur votre revenu d'investissement. Au fil du temps, celui-ci grossit à mesure que vous gagnez un revenu, pas seulement de vos placements, mais aussi des rendements de vos placements. Parallèlement, les frais associés à vos placements gagneront en importance au fil du temps et seront déduits de vos placements; de ce fait, vous ne profiterez pas de la croissance et des revenus potentiels de cet argent.

11 Nos procédures de traitement des plaintes

Nous voulons savoir si vous avez des préoccupations à l'égard de vos comptes ou de votre conseiller de Gestion de patrimoine Manuvie.

Gestion de patrimoine Manuvie a mis en œuvre des procédures de pointe pour le traitement des plaintes des clients. Ces procédures sont décrites à la section Satisfaction de la clientèle et règlement des plaintes (section E) de la brochure de Gestion de patrimoine Manuvie. Vous pouvez également consulter ces documents à l'adresse www.gestiondepatrimoinemanuvie.ca. À l'ouverture de tout compte, votre conseiller vous remettra la brochure de l'OCRI intitulée Comment l'OCRI protège les investisseurs. Cette brochure vous aidera à comprendre la réglementation applicable aux conseillers et aux courtiers inscrits auprès de l'OCRI et vous expliquera la marche à suivre pour déposer une plainte.

12 Comment nous joindre

Gestion de patrimoine Manuvie inc.

Adresse physique : 1235 North Service Road West, Bureau 500, Oakville, (Ontario) L6M 2W2

Adresse postale : Gestion de patrimoine Manuvie inc., C. P. 1 700 RPO Lakeshore West, Oakville, (Ontario) L6K 0G7

Numéro sans frais : 1 855 716-5133

Site Web : www.gestiondepatrimoinemanuvie.ca

B. Convention de compte client

La présente section énonce les modalités qui régissent la relation entre Gestion de patrimoine Manuvie et vous en tant que client d'un conseiller en épargne collective et la gestion de votre ou de vos comptes Gestion de patrimoine Manuvie. Veuillez lire cette section attentivement.

En contrepartie de l'ouverture et de la tenue par Gestion de patrimoine Manuvie inc. (« Gestion de patrimoine Manuvie ») d'un ou de plusieurs comptes pour vous (individuellement ou ensemble, le « compte »), vous comprenez et acceptez les modalités suivantes s'appliquant à la gestion du compte :

1 Définitions

Les termes suivants ont le sens qui leur est donné ci-après pour les besoins de la présente Convention de compte client :

- a. « Agent autorisé » : inclut tout titulaire d'un compte conjoint, un particulier ayant une autorisation d'effectuer des opérations sur le compte ou une procuration, ou un fiduciaire.
- b. « Au nom du client » : cette expression renvoie aux titres d'un fonds commun de placement qui sont enregistrés au nom de leur porteur et non pas au nom du courtier inscrit agissant en qualité de mandataire pour le porteur de ces titres, lesdits titres étant enregistrés directement dans les livres et registres du fonds commun de placement dont la tenue est assurée par le gestionnaire de ce fonds ou au nom de ce gestionnaire.
- c. « Autorités de réglementation » : toute autorité gouvernementale compétente, toute agence ou tout organisme de réglementation des valeurs mobilières, tout organisme d'autoréglementation, y compris l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI); toute bourse, tout marché, toute chambre de compensation ou association de courtiers; et toute autorité chargée de l'application des lois ou autorité similaire, qu'il s'agisse d'une entité nationale ou étrangère.
- d. « Dettes » : toutes vos dettes à l'égard de Gestion de patrimoine Manuvie ou de SCFC, y compris les frais applicables à nos programmes de comptes gérés ou de comptes à honoraires forfaitaires et les autres frais que vous devez payer, telles que décrites dans le relevé de compte ou une autre communication vous étant transmise, ce qui comprend aussi les intérêts sur le solde débiteur du compte à ce moment, s'il y a lieu et les frais raisonnables de recouvrement dus à Gestion de patrimoine Manuvie ou à SCFC, y compris les frais juridiques.
- e. « Garantie » : tous les actifs, y compris le solde créditeur maintenu ou transféré dans un compte à quelque fin que ce soit, et tout autre solde créditeur, tout dividende, tout intérêt, tout titre ou tout autre bien actuel ou futur.
- f. « Lois applicables » : les lois, règlements, ordonnances ayant force de loi, actes, règles, politiques et coutumes applicables des organismes de réglementation compétents.
- g. « Notre », « nos » et « nous » fait référence à Gestion de patrimoine Manuvie, à ses employés, ses agents et sociétés affiliées.
- h. « Opération » : la souscription, la vente ou toute autre opération sur des titres détenus dans le compte.
- i. « SCFC » : cette abréviation désigne Services de compensation Fidelity Canada s.r.i., qui agit à titre de courtier chargé de comptes pour Gestion de patrimoine Manuvie et qui est son mandataire pour l'exécution des opérations, la compensation, le règlement d'opérations, la tenue de dossiers et les services de conservation.
- j. « titres » : les titres de créance, les titres de fonds de placement et les produits de dépôts, ainsi que tout autre titre ou produit que Gestion de patrimoine Manuvie est autorisée à négocier pour un compte en vertu des Lois applicables.

2 Lois applicables

La gestion de votre compte et chaque Opération que nous exécutons dans votre compte sont assujetties aux Lois applicables. Gestion de patrimoine Manuvie acceptera des instructions pour des Opérations dans votre Compte seulement pour les Titres que nous sommes autorisés à négocier.

3 Gestion du compte

- a. Gestion de patrimoine Manuvie acceptera, de vous ou de votre Agent autorisé, des instructions pour effectuer une Opération. Toutefois, Gestion de patrimoine Manuvie pourrait refuser d'effectuer une Opération, sans préavis, pour quelque raison que ce soit et à son entière discrétion. SCFC peut, si Gestion de patrimoine Manuvie le lui conseille ou à sa seule discrétion, refuser d'ouvrir ou de compenser un compte ou un ordre ou de compenser tout compte ou tout ordre, et de liquider et de fermer tout compte si, à son avis, ce compte ou cet ordre représente un risque de crédit déraisonnable ou pourrait donner lieu à une violation des Lois applicables.
- b. Vous indemniserez Gestion de patrimoine Manuvie et la tiendrez à couvert relativement à toute perte ou dépense que nous devrions assumer pour avoir agi ou refusé d'agir selon vos instructions ou celles de votre Agent autorisé.
- c. Gestion de patrimoine Manuvie n'est pas liée par les fiducies écrites, verbales, implicites ou par interprétation, notamment les dernières volontés ou les testaments. De plus, elle n'est pas tenue de se conformer aux dispositions de ces documents. Enfin, elle ne vérifie pas si les instructions qu'elle reçoit sont conformes aux documents de fiducie ou aux Lois applicables.
- d. Votre compte sera crédité de tout intérêt, dividende ou de toute autre somme d'argent reçue à l'égard des titres détenus dans le compte et de toute somme d'argent (déduction faite de tous les frais) reçue à titre de produit d'Opérations réalisées pour votre compte et celui-ci sera débité de tout montant dû (y compris les intérêts) par vous à Gestion de patrimoine Manuvie en vertu de la présente convention.
- e. Vous paierez les frais de gestion et d'administration relatifs au compte, comme indiqué dans la brochure Frais de gestion et d'administration de Gestion de patrimoine Manuvie, qui peut être modifiée de temps à autre. Pour obtenir un exemplaire de la version la plus récente de la brochure Frais de gestion et d'administration, communiquez avec votre conseiller. Les frais de gestion et d'administration que vous devrez payer peuvent être modifiés par Gestion de patrimoine Manuvie, à sa discrétion. Gestion de patrimoine Manuvie vous informera, à sa seule discrétion, de toute modification de ces frais d'une manière qu'elle jugera appropriée au moment où elle vous transmettra cette information.
- f. Gestion de patrimoine Manuvie se réserve le droit de fixer une heure limite pour la réception d'instructions de votre part concernant le traitement d'une Opération le jour même. Si nous recevons vos instructions après cette heure limite, celles-ci seront exécutées le jour ouvrable suivant. Gestion de patrimoine Manuvie ou SCFC pourraient modifier ces heures limites de temps à autre, sans vous transmettre de préavis. Pour obtenir des précisions sur nos heures limites actuelles, veuillez communiquer avec votre conseiller.
- g. Vous réglerez l'Opération dans votre compte au moyen de titres ou d'une somme d'argent le jour du règlement ou selon les directives reçues de Gestion de patrimoine Manuvie ou de son agent, SCFC. À défaut de respecter cette exigence aux termes de la présente convention, vous serez responsable de toute perte ou de tout coût subis par Gestion de patrimoine Manuvie ou SCFC, et Gestion de patrimoine Manuvie peut, sans préavis, prendre toutes les mesures qu'elle juge nécessaires pour éviter ou réduire au minimum toute perte éventuelle ou inconvénient envers elle ou SCFC. Aux termes de la présente convention, ces pertes ou ces coûts découlant de votre défaut de règlement seront considérés comme une dette.
- h. Gestion de patrimoine Manuvie et SCFC ne sont pas tenues de vous permettre de négocier ou de détenir dans votre Compte des Titres dont la négociation ou le transfert sont restreints de quelque façon que ce soit, mais elles peuvent le faire à leur seule discrétion et à vos propres risques. Gestion de patrimoine Manuvie n'a aucune responsabilité envers vous de quelque manière que ce soit en ce qui concerne le traitement des titres restreints, y compris concernant toute fluctuation de la valeur marchande qui pourrait survenir durant le traitement, quels que soient les retards.

- i. Vous ne donnerez aucune instruction à Gestion de patrimoine Manuvie concernant :
 - i. la vente de titres qui ne vous appartiennent pas ou dont vous n'êtes pas en mesure de régler l'achat;
 - ii. l'achat de titres dont vous ne serez pas en mesure de régler l'achat d'une façon acceptable pour Gestion de patrimoine Manuvie durant la période de règlement exigée par les Lois applicables. Gestion de patrimoine Manuvie a le droit de demander à SCFC d'invalider tout achat non réglé durant la période de règlement applicable et vous serez tenu de payer tous les frais associés à cette procédure.
- j. Gestion de patrimoine Manuvie peut enregistrer tous les appels téléphoniques concernant des instructions générales et des instructions relatives aux Opérations dans votre compte, y compris les appels téléphoniques entre vous et Gestion de patrimoine Manuvie et entre Gestion de patrimoine Manuvie et SCFC, tout gestionnaire de fonds communs de placement ou un autre courtier à qui une Opérations est confiée, et elle peut tenir des registres de ces appels. Vous reconnaissez que ces enregistrements pourront être présentés en cour ou à l'occasion de tout autre processus juridique.
- k. Gestion de patrimoine Manuvie conservera un registre de vos instructions. Celui-ci est définitif et vous lie en cas de différend, y compris dans le cadre de tout processus juridique.
- l. Gestion de patrimoine Manuvie peut, à tout moment et sans préavis, mettre fin à tout produit ou service.
- m. Bien que SCFC, agissant à titre de courtier chargé de comptes de Gestion de patrimoine Manuvie, exécute les Opérations et assure la compensation, le règlement d'Opérations, la tenue de dossiers et les services de garde des comptes, Gestion de patrimoine Manuvie et SCFC sont conjointement responsables de s'assurer que toutes les activités exécutées par SCFC au nom de Gestion de patrimoine Manuvie le sont correctement et en conformité avec les exigences applicables de l'OCRI.

4 Vos Titres et dépôts

Vos titres physiques peuvent être détenus par SCFC en tant que courtier chargé de comptes de Gestion de patrimoine Manuvie, qui assure les services de garde pour nos clients. Si Gestion de patrimoine Manuvie choisit de confier temporairement vos titres à ses services de garde, sa responsabilité à l'égard de ces titres se limite à faire preuve de la même diligence qu'à l'égard de ses propres titres. Nous pouvons enregistrer la propriété de vos titres dans un compte « titulaire pour compte » détenu par nous, SCFC ou notre agent. Dans ce cas, nous créditerons les dividendes, les intérêts et le produit des ventes sur le compte « titulaire pour compte » et les transférerons ensuite sur votre compte. SCFC et nous-mêmes serons responsables de la conservation de vos titres et de vos soldes créditeurs. SCFC et nous-mêmes tenons un registre de toutes les réceptions et livraisons de titres et de tous les titres détenus en compte.

5 Exécution d'ordres

Vous comprenez et convenez qu'à moins d'indication contraire de la part de Gestion de patrimoine Manuvie, nous n'accepterons aucune instruction transmise par courrier électronique, message texte ou autre support électronique, ou encore par enregistrement (par exemple, dans une boîte vocale).

Vous êtes responsable de toute instruction que vous ou votre Agent autorisé donnez. Vous reconnaissez que ces instructions sont définitives et que vous ne pouvez pas vous opposer à ces instructions ou à tout résultat d'une Opération à une date ultérieure. Si Gestion de patrimoine Manuvie agit selon vos instructions ou celles d'une personne non autorisée par vous, mais qui se fait passer pour vous ou une personne autorisée par vous, vous acceptez d'indemniser Gestion de patrimoine Manuvie de toute perte, responsabilité ou dépense (y compris des frais juridiques raisonnables) pouvant résulter de l'exécution de ces instructions par Gestion de patrimoine Manuvie.

Tout ordre de modification ou d'annulation que vous nous fournissez sera sujet à une autorisation et ne pourra être exécuté si, au moment où il est traité, l'ordre initial a déjà été exécuté. Vous serez responsable d'honorer toute opération partielle ou complète réalisée avant que l'ordre de modification ou d'annulation ait été traité.

6 Frais de transaction, intérêts, taxes et autres frais

Vous paierez à Gestion de patrimoine Manuvie l'ensemble des commissions et des autres frais applicables afférents à chaque Opération (y compris les Opérations effectuées aux termes de la section 11 ci-dessous) et les frais applicables à nos programmes de comptes à honoraires forfaitaires, de même que les montants payés ou engagés par Gestion de patrimoine Manuvie pour donner suite à vos instructions ou appliquer la présente convention, ainsi que les intérêts, calculés quotidiennement et capitalisés mensuellement, sur toute dette impayée. Ces commissions et autres frais seront établis en fonction des taux en vigueur de Gestion de patrimoine Manuvie. SCFC, ou des entités qui lui sont liées pourraient tirer un revenu d'une conversion de devises et Gestion de patrimoine Manuvie touchera une partie de ce revenu (voir la section 7 ci-dessous).

Les taux d'intérêt appliqués par Gestion de patrimoine Manuvie sont fondés sur un barème de taux d'intérêt; ce barème est disponible sur demande ou à l'adresse www.gestiondepatoirioinemanuvie.ca. Vous renoncez au préavis de tout changement apporté à ces taux.

Vous autorisez Gestion de patrimoine Manuvie ou SCFC à déduire du compte toutes les taxes applicables, y compris, sans s'y limiter, les taxes suivantes :

- a. la taxe sur les produits et services et tout autre taxe ou impôt calculé en référence à la commission, aux dépenses ou à d'autres frais payables aux termes de la présente convention imposés par une autorité fédérale, provinciale ou municipale ou un de leur représentant;
- b. les retenues fiscales sur les placements américains;
- c. les retenues fiscales sur les paiements à des non-résidents du Canada;
- d. les retenues à la source et tout paiement aux autorités gouvernementales découlant de paiements provenant d'un régime enregistré ou d'un compte désenregistré.

Gestion de patrimoine Manuvie peut porter au débit du Compte ces commissions, les honoraires de nos programmes à honoraires forfaitaires, les frais, les dépenses, les taxes et les autres frais, et, si vous n'avez pas suffisamment de liquidités dans votre Compte, Gestion de patrimoine Manuvie peut vendre des Titres afin de régler tout montant se rapportant à ce qui précède.

7 Opérations de change

Pour les Opérations effectuées dans des devises autres que la devise du compte, une conversion de devise pourrait être nécessaire et sera effectuée, le cas échéant, par SCFC ou une entité lui étant liée. SCFC touchera des revenus liés à la conversion de devises et partagera une partie de ces revenus avec Gestion de patrimoine Manuvie. Sauf indication ou entente contraire, la conversion de devises sera effectuée selon un écart prédéterminé entre les cours vendeur et acheteur, et en fonction des taux de change en vigueur.

8 Remboursement des Dettes

Vous rembourserez sans délai toute Dette à l'échéance ou sur demande.

9 Garantie

À titre de garantie accessoire continue pour le paiement de toute dette, que vous devez ou pourriez devoir à Gestion de patrimoine Manuvie ou SCFC, par les présentes, vous nantissez et donnez en gage à Gestion de patrimoine Manuvie toutes les Garanties, qu'elles soient détenues dans un compte dans lequel vous avez un intérêt, et que la dette soit liée ou non aux Garanties nanties et données en gage. Que vous résidiez au Québec ou dans l'une des provinces ou l'un des territoires de common law, il se peut que Gestion de patrimoine Manuvie ne puisse pas se pourvoir de certains droits qui lui sont conférés par les présentes. Elle est toutefois autorisée à exercer tous les droits dont elle dispose dans le territoire où vous résidez. Le taux d'intérêt applicable au nantissement sera le taux désigné de temps à autre par Gestion de patrimoine Manuvie à nos succursales comme le taux réel pour calculer l'intérêt sur les soldes débiteurs de votre compte de Gestion de patrimoine Manuvie.

10 Utilisation de Garanties par Gestion de patrimoine Manuvie

Tant qu'une dette n'est pas acquittée, vous autorisez Gestion de patrimoine Manuvie, sans préavis, à indiquer à SCFC d'utiliser à tout moment ou de temps à autre les Garanties dans le cadre des activités de Gestion de patrimoine Manuvie, y compris le droit :

- a. de combiner toute partie des Garanties avec les biens de Gestion de patrimoine Manuvie ou d'autres clients, ou les deux;
- b. de les utiliser pour garantir le remboursement des Dettes de Gestion de patrimoine Manuvie, ou par SCFC, à titre de courtier chargé de comptes au nom de Gestion de patrimoine Manuvie;
- c. de les prêter à Gestion de patrimoine Manuvie pour ses propres besoins;
- d. d'utiliser toute partie de la Garanties pour effectuer une livraison dans le cadre d'une vente, que cette vente soit faite pour le compte ou pour Gestion de patrimoine Manuvie elle-même ou encore pour tout compte auquel Gestion de patrimoine Manuvie est directement ou indirectement intéressée, ou pour le compte de tout autre client de Gestion de patrimoine Manuvie.

11 Élimination ou réduction des Dettes

Si (i) vous ne remboursez pas une Dette à l'échéance; si (ii) vous ne fournissez pas à Gestion de patrimoine Manuvie ou à SCFC les titres requis en les lui livrant d'une manière acceptable au plus tard à toute date de règlement; si (iii) il y a une Dette non garantie ou potentiellement non garantie dans le compte; si (iv) vous décédez, faites faillite ou devenez insolvable ou si l'une des Garanties fait l'objet d'une exécution, d'une saisie-arrêt ou d'un autre acte de procédure; ou si (v) vous ne vous conformez pas à toute autre exigence découlant de la présente convention, Gestion de patrimoine Manuvie pourra, en plus de tout autre droit ou recours dont elle peut se pourvoir, à sa seule discrétion et sans vous transmettre de préavis ni de demande, donner des instructions à SCFC pour qu'elle fasse ce qui suit :

- a. affecter les sommes détenues à votre crédit dans tout autre compte Gestion de patrimoine Manuvie (à l'exception des comptes enregistrés) à l'élimination ou à la réduction des Dettes;
- b. vendre, s'engager à vendre ou aliéner de toute autre manière tout ou partie des titres et affecter le produit net de cette vente à l'élimination ou à la réduction des Dettes;
- c. annuler toute Opération en cours;
- d. fermer ou restreindre votre compte ou les Opérations qui y sont réalisées.

Gestion de patrimoine Manuvie peut exercer ces droits séparément, successivement ou simultanément, à sa seule discrétion. Le défaut d'exercer la totalité ou une partie de ces droits ou le fait d'accorder un délai de grâce ne limite, ne réduit ou ne radie d'aucune façon toute dette, en totalité ou en partie ni n'empêche Gestion de patrimoine Manuvie d'exercer de tels droits ultérieurement.

Toute Opérations sur votre compte faite par Gestion de patrimoine Manuvie ou SCFC par suite de l'exercice de ces droits par Gestion de patrimoine Manuvie peut être exécutée sur n'importe quelle bourse ou n'importe quel marché ou dans le cadre d'une vente publique ou sans intermédiaire aux termes de modalités que Gestion de patrimoine Manuvie juge utiles. Si Gestion de patrimoine Manuvie vous fait une demande ou vous donne un préavis, ceux-ci ne constituent aucunement une renonciation des droits de Gestion de patrimoine Manuvie d'agir sans demande ni préavis comme il est convenu aux présentes. Toute dépense (y compris les frais juridiques) raisonnablement engagée par Gestion de patrimoine Manuvie dans l'exercice de ces droits peut être imputée au compte. Vous demeurez responsable envers Gestion de patrimoine Manuvie de toute dette non acquittée après l'exercice par Gestion de patrimoine Manuvie d'une partie ou de la totalité de ces droits.

Vous reconnaissez que les droits de Gestion de patrimoine Manuvie d'éliminer votre dette sont raisonnables et nécessaires à la protection de Gestion de patrimoine Manuvie, compte tenu de la nature des marchés des valeurs mobilières, y compris leur volatilité. De plus, vous reconnaissez que la liquidation des titres détenus dans le compte peut avoir des conséquences fiscales importantes pour vous et que vous en serez le seul responsable. Gestion de patrimoine Manuvie n'est aucunement responsable envers vous de l'élimination, de la réduction ou de l'acquiescement de la dette ou de toute mesure que Gestion de patrimoine Manuvie peut prendre aux termes de la présente convention pour exercer ses droits.

12 Virements à d'autres comptes

Gestion de patrimoine Manuvie peut, à n'importe quel moment, en cas de besoin, donner instruction à SCFC d'affecter les sommes d'argent ou les titres dans votre compte et le produit de la vente ou de toute autre aliénation de ces titres au paiement ou à la couverture de vos obligations à l'égard de Gestion de patrimoine Manuvie, y compris vos obligations relatives à tout autre compte, qu'il s'agisse d'un compte conjoint ou d'un compte garanti par vous.

13 Titres détenus au nom du client

Les titres de fonds communs de placement que vous détenez au nom de votre client sont inscrits au nom des titulaires du compte dans les livres et registres du fonds commun de placement concerné et ne sont pas traités et contrôlés directement par Gestion de patrimoine Manuvie. Les titres de fonds communs de placement détenus au nom du client feront l'objet d'un rapport trimestriel distinct sur les titres que vous détenez ailleurs qu'auprès de SCFC ou de Gestion de patrimoine Manuvie et figureront sur les avis d'exécution, comme l'exigent les Lois applicables.

14 Avis d'exécution

Des avis d'exécution vous seront envoyés pour chaque achat ou vente de Titres effectué dans votre compte, à moins que vous et Gestion de patrimoine Manuvie n'en ayez convenu autrement, sous réserve des Lois applicables. Vous acceptez d'examiner attentivement chaque avis d'exécution qui vous est envoyé, dès que vous le recevez, et d'aviser Gestion de patrimoine Manuvie, par écrit, de toute erreur qu'il contient ou de toute opposition que vous faites à cet avis dans les 30 jours suivant la date de règlement. Si nous ne recevons pas cet avis, Gestion de patrimoine Manuvie considérera que l'Opération est autorisée, correcte et complète; vous ne pourrez pas vous opposer à cette Opération ultérieurement et Gestion de patrimoine Manuvie sera déchargée de toute responsabilité relativement à toute réclamation de votre part concernant cette Opération ou à toute mesure prise ou non par nous à l'égard de votre compte. L'avis écrit doit être adressé à :

Gestion de patrimoine Manuvie inc.
C. P. 1700 RPO Lakeshore West,
Oakville, (Ontario) L6K 0G7

15 Rapports de comptes

Des relevés de compte pour chacun de vos comptes « titulaire pour compte » vous seront envoyés au moins une fois par trimestre et une fois par mois si a) vous avez effectué une opération dans votre compte; si b) il y a eu une cotisation à votre compte, un dépôt en espèces a été effectué dans ce compte ou un virement a été fait dans ledit compte ou à partir de celui-ci; si c) une modification des titres, autre que des paiements de dividendes ou d'intérêts, a été apportée à votre compte; ou si d) vous avez demandé des relevés mensuels. Si vous avez plusieurs comptes qui sont consolidés pour la production des rapports et qu'au moins un de ces comptes répond aux critères susmentionnés pour recevoir un relevé mensuel, tous les comptes seront inclus dans le relevé. Votre relevé fera état de toutes les activités qui ont eu lieu dans votre compte pour la période du relevé. Vous recevrez le « Rapport annuel sur le rendement des comptes » et le « Rapport sur les frais de compte annuels », chaque année. Vous vous engagez à examiner attentivement chacun des relevés et rapports qui vous est envoyé dès que vous le recevez. Vous devez aviser Gestion de patrimoine Manuvie, par écrit, de toute erreur ou de toute opposition en lien avec une Opération dans les 30 jours suivant sa date de règlement. Vous devez aviser Gestion de patrimoine Manuvie par écrit de toute autre erreur ou omission dans les 30 jours suivant la réception de votre relevé de compte. Si nous ne recevons pas cet avis, Gestion de patrimoine Manuvie considérera que le relevé ou le rapport a été autorisé et qu'il est exact et complet; vous ne pourrez pas vous y opposer ultérieurement et Gestion de patrimoine Manuvie sera déchargée de toute responsabilité relativement à toute réclamation que vous pourriez présenter concernant ce relevé ou rapport, ou à toute mesure prise ou non par nous à l'égard de votre compte. L'avis écrit doit être adressé à :

Gestion de patrimoine Manuvie inc.
C. P. 1700 RPO Lakeshore West,
Oakville, (Ontario) L6K 0G7

16 Modifications apportées à vos renseignements

Vous aviserez sur-le-champ Gestion de patrimoine Manuvie de tout changement à vos renseignements personnels et renseignements sur vos placements concernant votre compte. Cela comprend, sans s'y limiter, tout ce qui concerne votre situation personnelle et financière (changement d'adresse ou d'état matrimonial, nouveaux renseignements financiers et professionnels, acquisition de nouvelles connaissances en matière de placement, besoins et objectifs en matière de placement, horizon de placement et profil de risque qui ont changé, etc.). Pour le compte d'une société ou d'une entité autre qu'une personne physique, cela comprend les changements d'administrateurs, de dirigeants, de propriétaires véritables et de fiduciaires.

Vous devez également aviser Gestion de patrimoine Manuvie dans les plus brefs délais si vous ou toute personne ayant un pouvoir de négociation, un contrôle, un intérêt financier ou une propriété véritable relativement à votre compte est ou devient ou cesse d'être (i) un initié, un actionnaire important ou un initié déclarant d'une société cotée en bourse ou encore (ii) un professionnel des valeurs mobilières. Dans la présente convention, l'expression « professionnel des valeurs mobilières » désigne un associé, un administrateur ou un employé d'un membre, d'une entreprise ou d'une société membre d'une bourse ou un courtier non membre ou un courtier membre de l'OCRI.

Vous remplirez et signerez dans les plus brefs délais tout document exigé de Gestion de patrimoine Manuvie visant ces changements. Vous comprenez et convenez que Gestion de patrimoine Manuvie se fie aux renseignements que vous avez fournis et vous certifiez qu'ils sont à jour, exacts et complets jusqu'à ce que vous nous avisiez du contraire par écrit.

Vous comprenez et convenez également que Gestion de patrimoine Manuvie ne peut pas vous fournir des conseils appropriés si elle n'a pas accès à ces renseignements à jour à votre sujet et concernant votre compte. Vous convenez que Gestion de patrimoine Manuvie n'est pas responsable de toute déclaration erronée ou omission de votre part concernant vos renseignements personnels ou vos renseignements relatifs à des placements. Gestion de patrimoine Manuvie est tenue d'examiner avec vous les renseignements relatifs à vos objectifs de placement et à votre situation personnelle, au moins tous les 36 mois pour les comptes autogérés.

17 Biens non réclamés

Si votre compte ou les titres détenus dans votre compte deviennent des biens non réclamés au sens des Lois applicables, Gestion de patrimoine Manuvie respectera l'ensemble des lois sur le traitement des biens non réclamés. Afin de veiller à ce que ni votre compte ni les titres qui s'y trouvent ne deviennent des biens non réclamés, informez toujours votre conseiller des changements à vos renseignements personnels, y compris votre adresse.

18 Capacité

Si le titulaire du compte est un particulier, vous convenez que vous avez l'autorité et la capacité de conclure la présente convention et de vous acquitter de toutes les obligations qui en découlent et d'effectuer les Opérations prévues par la présente convention. Si vous êtes une femme mariée, vous reconnaissez que vous n'êtes pas une « femme mariée sous le régime de la communauté de biens » aux termes du Code civil du Bas Canada (le cas échéant, votre mari doit également signer la présente convention).

Si le titulaire du compte est une société ou une autre entité, vous reconnaissez que vous avez l'autorité et la capacité de la société ou autre de conclure la présente convention et de vous acquitter de toutes les obligations qui en découlent et d'effectuer les Opérations prévues par la présente convention, et que la signature et la remise de la présente convention ont été dûment autorisées.

19 Avis et communications

Tout avis ou communication peut vous être envoyé (i) par courrier affranchi, (ii) par courrier électronique (courriel) à toute adresse inscrite au dossier de Gestion de patrimoine Manuvie, ou (iii) peut vous être remis en mains propres ou à la dernière adresse connue consignée au dossier. Tout avis ou communication sera réputé avoir été reçu, que vous l'ayez effectivement reçu ou non, (i) s'il est envoyé par la poste, le deuxième jour ouvrable suivant cet envoi, (ii) s'il est transmis par courriel, le jour de cette transmission ou (iii) s'il est remis en mains propres, au moment où il est ainsi remis.

Gestion de patrimoine Manuvie affichera des renseignements importants sur ses services, sur la présente convention et sur la brochure Renseignements importants pour nos clients, disponible sur le site www.gestiondepatrioinemanuvie.ca ou sur le Portail des investisseurs, protégé par mot de passe. Vous convenez de consulter régulièrement le site Web afin de prendre connaissance de tout changement apporté à l'information sur le site, et vous serez réputé avoir reçu toutes les communications qui y sont publiées.

Gestion de patrimoine Manuvie peut exiger des frais pour la livraison en format papier de relevés de compte ou de relevés sur les titres que vous détenez ailleurs que chez SCFC ou Gestion de patrimoine Manuvie, conformément à ce qui est indiqué dans notre brochure Frais de gestion et d'administration.

Aucune disposition du présent article ne doit être interprétée comme ayant pour effet d'obliger Gestion de patrimoine Manuvie à vous transmettre un avis qu'elle n'est pas autrement tenue de vous donner en vertu de la présente convention ou des Lois applicables.

20 Comptes conjoints

Si le compte a été ouvert au nom de plusieurs personnes, soit en tant que compte conjoint avec dévolution aux cotitulaires (en dehors de la province de Québec), ou en tant que compte conjoint avec dévolution aux ayants droit, ou détenu conjointement par ces personnes (individuellement désignés « le titulaire » et collectivement « les titulaires »), les conditions suivantes s'appliquent :

- a. Gestion de patrimoine Manuvie peut accepter d'agir, ou de donner des directives à SCFC pour qu'elle agisse, s'il y a lieu, en se conformant à des instructions, y compris des instructions reçues de la part de tout titulaire concernant la gestion du compte, dont des instructions de négociation de titres ou de retrait ou de virement d'espèces à partir du compte, le tout de façon aussi intégrale que si ce titulaire était le seul titulaire de ce compte. L'acceptation de telles instructions et de leur mise en œuvre lie tous les titulaires du compte.
- b. Malgré ce qui précède, Gestion de patrimoine Manuvie conserve le droit, à tout moment et à sa seule discrétion, d'exiger que des instructions soient autorisées par l'ensemble des titulaires du compte avant de mettre en œuvre ces instructions. Gestion de patrimoine Manuvie n'a aucune responsabilité si elle prenait la décision de ne pas exercer ce droit.
- c. Par les présentes, les titulaires s'engagent conjointement et solidairement (au Québec, solidairement) à tenir Gestion de patrimoine Manuvie indemne relativement aux pertes, réclamations, dommages-intérêts, responsabilités et dépenses de quelque nature que ce soit qui découleraient d'un acte posé par nous en conformité avec l'alinéa 16a) ou 16b), et à payer promptement à Gestion de patrimoine Manuvie, sur demande, toute somme qu'ils lui doivent ou qu'ils doivent à SCFC. Les liquidités, titres et autres biens détenus dans le compte sont assujettis à un privilège en faveur de Gestion de patrimoine Manuvie à titre de garantie pour l'exécution de toutes les obligations que les titulaires ont envers elle, et Gestion de patrimoine Manuvie a le pouvoir irrévocable de gérer l'actif du compte ou de donner des instructions à SCFC pour qu'elle gère cet actif de la manière que nous jugerons appropriée, à notre seule discrétion, pour remplir tous les engagements pris envers nous.
- d. Gestion de patrimoine Manuvie peut livrer des titres, de l'argent ou d'autres biens associés au compte à tout titulaire ou peut demander à SCFC de le faire, sans que cela n'engage sa responsabilité et sans qu'elle soit tenue d'en aviser l'un des autres titulaires. Gestion de patrimoine Manuvie se réserve le droit de refuser une livraison ou un paiement ou de ne pas demander à SCFC d'assurer une livraison ou un paiement, à quelque moment que ce soit, sauf aux titulaires de manière conjointe.
- e. Les avis et les communications de toute sorte concernant le compte peuvent être envoyés à n'importe quel titulaire du compte sans que des copies doivent être transmises aux autres titulaires. Toute communication ainsi transmise lie tous les titulaires du compte.
- f. Gestion de patrimoine Manuvie fournira à tout titulaire qui en fait la demande des renseignements sur le compte, y compris tous les relevés de compte, rapports, avis ou autres communications de quelque nature que ce soit se rapportant à ce compte.
- g. Si le compte a été établi pour les titulaires avec « dévolution aux ayants droit » ou en tant que compte conjoint (y compris au Québec) :
 - i. sauf s'ils sont autrement désignés par écrit par tous les titulaires à Gestion de patrimoine Manuvie, ces titulaires sont réputés être les propriétaires véritables de l'actif du compte à parts égales;
 - ii. après le décès de l'un d'eux et à condition que la preuve de ce décès soit fournie à la satisfaction de Gestion de patrimoine Manuvie, le compte continuera d'être géré selon les mêmes modalités que celles énoncées dans la présente convention, la propriété véritable de la part du titulaire décédé étant dévolue à sa succession ou à ses bénéficiaires, selon le cas.

- h.** Si le compte a été établi pour les titulaires en tant que compte conjoint avec droit de survie (dans les provinces autres que celle du Québec), la propriété et le contrôle de l'actif du compte sont dévolus à tous les titulaires. Au décès de l'un des titulaires et à condition que la preuve de décès soit fournie à la satisfaction de Gestion de patrimoine Manuvie :
- i.** la propriété véritable et le contrôle de l'actif du compte sont, à compter de la date du décès, dévolus uniquement aux titulaires survivants;
 - ii.** les titulaires restants, s'il y a lieu et en tant que titulaires conjoints avec droit de survie, continueront de gérer le compte selon les mêmes modalités que celles énoncées dans la présente convention.
- i.** Les titulaires reconnaissent qu'ils n'ont reçu aucun conseil d'ordre juridique ou fiscal de la part de Gestion de patrimoine Manuvie à l'égard du compte ni quant à l'établissement de la propriété du compte ou au fonctionnement de celui-ci. Les titulaires confirment également qu'ils ont reçu des conseils juridiques et fiscaux de professionnels indépendants afin de respecter leurs droits, d'atteindre leurs objectifs et de combler leurs besoins.
- j.** Ils attestent également que la présente convention continuera à s'appliquer en cas de décès, de faillite ou d'incapacité mentale de l'un d'entre eux.

21 Résiliation

Vous pouvez fermer le compte et résilier la présente convention en informant Gestion de patrimoine Manuvie par écrit.

Gestion de patrimoine Manuvie peut également, à sa seule discrétion, résilier la présente convention et exiger que vous fermiez ou transfériez votre compte à un autre courtier inscrit dans un délai raisonnable. Si vous ne le faites pas, Gestion de patrimoine Manuvie ou, à sa demande, SCFC, peut sans vous en aviser, vous remettre les actifs de votre compte ou liquider votre compte, rembourser toutes les Dettes impayées dues à Gestion de patrimoine Manuvie et vous faire parvenir le solde. Vous reconnaissez que la liquidation de votre compte peut entraîner d'importantes conséquences fiscales ou autres pour vous.

Vous acceptez l'entière responsabilité de ces conséquences et renoncez par les présentes à faire toute réclamation ou à exercer tout droit que vous avez ou pourriez avoir à l'encontre de Gestion de patrimoine Manuvie ou de SCFC relativement à la résiliation de la présente convention et à la fermeture, au transfert ou à la liquidation de votre compte.

Gestion de patrimoine Manuvie se réserve le droit de fermer, ou de demander à SCFC de fermer, sans préavis, un compte inactif ou à faible solde dont le solde est égal ou inférieur aux frais de fermeture de compte qui pourraient être imputés par Gestion de patrimoine Manuvie, comme indiqué dans la brochure sur ses frais d'administration et de service.

Gestion de patrimoine Manuvie demandera à SCFC d'effectuer toute Opération en suspens le jour de la fermeture du compte et de conserver suffisamment d'actifs dans le compte pour couvrir l'Opération. Gestion de patrimoine Manuvie n'est nullement tenue de recommander une quelconque mesure concernant votre compte à la résiliation de la convention.

Si celle-ci est résiliée, cela ne libère ni vous ni Gestion de patrimoine Manuvie des responsabilités ou obligations qui existaient avant cette résiliation, y compris les limitations de responsabilité et les obligations d'indemnisation.

22 Modifications

Gestion de patrimoine Manuvie peut, à tout moment, modifier la présente convention, à condition qu'elle vous avise des modifications apportées. Gestion de patrimoine Manuvie est expressément autorisée à vous aviser de toute modification apportée à la présente Convention en joignant un avis à ce sujet à votre relevé de compte ou à votre relevé de titres détenus ailleurs que chez SCFC ou Gestion de patrimoine Manuvie ou en affichant cette modification sur le site Web de Gestion de patrimoine Manuvie, www.gestiondepatrioinemanuvie.ca. La première Opération dans le compte à la suite de l'avis d'une modification à la présente entente constitue votre acceptation de ladite modification à la date d'entrée en vigueur précisée dans l'avis de modification.

Si des Lois applicables ou d'autres lois sont promulguées, adoptées, modifiées ou changées de quelque manière que ce soit, de sorte qu'une modalité ou une condition de la présente convention est, en tout ou en partie, invalide, cette modalité ou condition sera réputée modifiée ou remplacée dans la mesure nécessaire pour la mise en œuvre de ces Lois applicables ou d'autres lois.

23 Responsabilité

Vous serez responsable de toute perte ou de tout coût (y compris les frais juridiques raisonnables) encourus par Gestion de patrimoine Manuvie en raison de votre défaut de vous conformer à la présente convention.

En plus de toute autre disposition de la présente convention, Gestion de patrimoine Manuvie n'est pas responsable de toute perte dans votre compte découlant de ce qui suit :

- a. à la confiance que nous accordons aux déclarations que vous nous avez faites ou qui nous ont été faites en votre nom;
- b. à tout défaut ou retard relatif à la réception de vos instructions ou de vos communications, au traitement de vos Opérations ou au transfert de vos liquidités ou de vos titres à une autre entité;
- c. aux guerres, grèves, événements de cybersécurité, interruption de la bourse, événements de marché, décisions ou restrictions réglementaires ou d'un gouvernement ou tout autre événement ou condition indépendant de la volonté de Gestion de patrimoine Manuvie.

24 Blocage du compte

Gestion de patrimoine Manuvie, ou à sa demande, SCFC, peut bloquer votre compte sans vous en aviser si les Lois applicables ou d'autres lois, une ordonnance judiciaire ou des autorités gouvernementales l'exigent ou encore pour tout autre motif raisonnable. Cela peut comprendre, sans s'y limiter, des situations où il y a un différend concernant le droit à l'actif du compte, une ordonnance judiciaire, de la fraude apparente ou soupçonnée, une violation des modalités de la présente convention ou une gestion du compte que nous jugeons insatisfaisante ou que nous soupçonnons de contrevenir aux Lois applicables ou à d'autres lois.

25 Généralités

- a. La présente convention doit être interprétée compte tenu de tout autre contrat que vous avez conclu avec Gestion de patrimoine Manuvie relativement aux comptes étant entendu que, dans la mesure nécessaire, les dispositions de cette convention ont préséance sur les dispositions de tout autre contrat conclu avec Gestion de patrimoine Manuvie, sous réserve que les dispositions de cette convention ne limitent ni ne restreignent en rien tous les autres droits que peut avoir Gestion de patrimoine Manuvie aux termes de tout autre contrat conclu avec vous.
- b. Le fonctionnement de votre compte est assujéti aux modalités énoncées dans la Demande d'ouverture de compte et dans la présente convention. Selon le type de compte que vous détenez ou de tout programme spécialisé auquel vous adhérez, votre compte sera également assujéti aux modalités suivantes :
 - i. dans le cas du Programme de placement Premier : la convention du Programme de placement Premier ou la convention de paiement des honoraires du Programme de placement Premier (selon la date à laquelle vous avez ouvert votre compte ou actualisé les documents relatifs au Programme de placement Premier); et
 - ii. pour les régimes enregistrés : la Déclaration de Fiducie concernée.
- c. Chacune des dispositions de la présente convention est distincte et dissociable. Une déclaration d'invalidité ou d'inapplicabilité à l'égard d'une disposition, en tout ou en partie, par un tribunal compétent n'aura aucune incidence sur la validité ou l'applicabilité de la partie non concernée de la disposition ou sur aucune autre disposition de la présente convention.
- d. Les titres de rubrique ne visent qu'à faciliter les renvois et ne sauraient avoir d'incidence sur l'interprétation des présentes. Dans la présente convention, le singulier englobe le pluriel.

- e. Vous prendrez toutes les mesures et signerez et livrez tous les documents ou actes nécessaires ou souhaitables pour concrétiser toutes les Opérations exécutées par Gestion de patrimoine Manuvie ou SCFC en vertu de la présente convention.
- f. La présente convention vous lie et Gestion de patrimoine Manuvie ainsi que leurs héritiers, leurs liquidateurs successoraux, leurs administrateurs ou leurs successeurs, selon le cas. Elle continuera à s'appliquer si vous décédez ou devenez invalide ou inapte.
- g. Gestion de patrimoine Manuvie peut, après vous avoir avisé, céder ses droits, responsabilités et obligations en vertu de la présente convention (en tout ou en partie) à l'une de ses sociétés affiliées ou à un tiers, et ce, sans votre consentement. Vous ne pouvez pas céder la présente convention.
- h. Cette convention est régie, à l'égard de chaque compte séparé, par les lois de la province ou du territoire où est située la succursale de Gestion de patrimoine Manuvie qui administre ledit compte, et interprétée par celles-ci.
- i. Aucune dérogation à une disposition des présentes ne sera réputée être, ni ne constituera une dérogation à une autre disposition, ni ne sera réputée être permanente. Aucune dérogation à un droit ou à une obligation ou à un recours en cas de violation d'une disposition des présentes ne sera effective ou contraignante si elle n'est pas faite par écrit et signée par la personne ayant l'autorité d'accorder la dérogation.
- j. Lorsque la présente convention permet à Gestion de patrimoine Manuvie de prendre d'autres mesures, Gestion de patrimoine Manuvie a le droit de choisir la mesure qui lui convient le mieux ou de n'en choisir aucune ou toutes, à sa seule et entière discrétion.

C. Déclaration sur la protection des renseignements personnels

Vous trouverez de plus amples renseignements sur nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels à l'adresse www.manuvie.ca.

Dans cette déclaration, les expressions « vous » et « votre » renvoient aux demandeurs de comptes de Gestion de patrimoine Manuvie. Les termes « nous », « notre » et « nos » renvoient à Gestion de patrimoine Manuvie inc. et à ses entités affiliées.

Gestion de patrimoine Manuvie et SCFC recueilleront, utiliseront et divulgueront vos renseignements personnels dans le but d'établir et de gérer notre relation avec vous, de vous fournir des produits et des services, de gérer nos affaires et de respecter les exigences légales et réglementaires.

La Politique de confidentialité de SCFC est disponible à l'adresse suivante : https://clearing.fidelity.ca/content/dam/fcc/fr/footer-pdfs-fr/fcc_privacy_policy_f.pdf.

Nous recueillons, utilisons, vérifions et communiquons vos renseignements personnels à des fins déterminées, et seulement avec votre consentement, ou dans la mesure où la loi l'exige ou l'autorise. Lorsque vous faites une demande d'ouverture de compte de placement, vous consentez à ce que nous recueillions, utilisions et communiquions vos renseignements personnels selon les modalités énoncées dans la présente Déclaration de confidentialité. Toute modification au consentement doit faire l'objet d'une entente écrite avec Gestion de patrimoine Manuvie.

Dans certaines situations, et selon les types de comptes et la nature des services que vous avez, Gestion de patrimoine Manuvie et SCFC peuvent souhaiter obtenir votre consentement à des fins autres pour la collecte, l'utilisation et la divulgation de vos renseignements personnels.

Pourquoi recueillons-nous, utilisons-nous et divulguons-nous vos renseignements personnels?

Dans le but d'établir et de gérer notre relation avec vous, de vous fournir des produits et des services, de gérer nos activités et de nous conformer aux exigences légales et réglementaires.

Quels renseignements personnels recueillons-nous?

Selon le type de compte, nous recueillons des renseignements personnels précis à votre sujet comme :

- vos nom, adresse, nationalité, date de naissance, sexe, numéros de téléphone, adresse de courriel, dossiers financiers personnels, numéros d'identification (y compris votre numéro d'assurance sociale), état matrimonial et renseignements sur votre conjoint le cas échéant, profession et employeur, renseignements financiers (revenu annuel, etc.), connaissances en matière de placement, besoins et objectifs en matière de placement et profil de risque;
- des renseignements sur la manière dont vous utilisez nos produits et services, et sur vos préférences, vos données démographiques et vos champs d'intérêt;
- d'autres renseignements personnels nécessaires à la gestion de notre relation commerciale avec vous.

Nous utilisons des moyens honnêtes et licites pour recueillir des renseignements personnels à votre sujet.

Où recueillons-nous vos renseignements personnels?

- Vos demandes et formulaires dûment remplis.
- Les interactions entre vous et Gestion de patrimoine Manuvie, notamment avec :
 - votre conseiller;
 - le siège social de Gestion de patrimoine Manuvie;
 - le portail des investisseurs de Gestion de patrimoine Manuvie.
- D'autres sources, telles que :
 - votre conseiller;
 - votre ou vos représentants autorisés, par exemple une procuration;
 - les tiers avec lesquels nous traitons pour gérer votre ou vos comptes, aujourd'hui et dans le futur;
 - des sources publiques, telles que les organismes gouvernementaux et les sites Internet.

À quelles fins utilisons-nous vos renseignements personnels?

- Pour gérer correctement les produits et services que nous offrons et pour gérer notre relation avec vous.
- Pour confirmer votre identité et l'exactitude des renseignements que vous nous fournissez.
- Pour comprendre vos objectifs de placement et votre tolérance au risque.
- Pour évaluer votre demande et pour attribuer et gérer les droits liés au compte.
- Pour en apprendre davantage sur vous et sur la manière dont vous préférez faire affaire avec nous.
- Pour analyser des données qui nous aident à prendre des décisions et à mieux comprendre nos clients afin d'améliorer les produits et les services que nous offrons.
- Pour réaliser des audits et des enquêtes et pour vous protéger contre la fraude.
- Pour déterminer votre admissibilité à d'autres produits ou services susceptibles de vous intéresser et pour vous fournir des détails à leur sujet.
- Pour nous conformer aux exigences légales et réglementaires, telles que la production de déclarations fiscales.

À qui vos renseignements personnels sont-ils communiqués ?

- À votre conseiller, aux employés, agents et représentants autorisés de Gestion de patrimoine Manuvie ou leurs délégués ou sociétés affiliées, qui en ont besoin dans le cadre de leurs fonctions.
- Aux employés autorisés de SCFC qui en ont besoin dans le cadre de leurs fonctions.
- Aux sociétés de gestion de fonds ou à d'autres émetteurs de placements nommés dans tout formulaire rempli en votre nom.
- À toute personne ou organisation auxquelles vous avez donné votre consentement.
- Aux personnes autorisées par la loi à consulter vos renseignements personnels.
- Aux fournisseurs de services qui ont besoin de ces renseignements pour fournir leurs services à Gestion de patrimoine Manuvie ou à SCFC (traitement de données, programmation, stockage de données, études de marché, services d'impression et de distribution, organismes d'évaluation du crédit et agences d'enquête).
- Aux personnes, aux institutions financières et à d'autres parties avec lesquelles Gestion de patrimoine Manuvie et SCFC font affaire aux fins de l'administration de vos comptes, que ce soit actuellement ou dans le futur.
- Aux organismes d'application des lois et des règlements qui ont besoin de ces renseignements.

Les personnes, organisations et fournisseurs de services susmentionnés se trouvent tant au Canada que dans des territoires de compétence à l'extérieur du Canada. Vos renseignements personnels peuvent donc faire l'objet de transferts interprovinciaux ou transfrontaliers pour que vous puissiez bénéficier de certains services et sont donc soumis aux lois de ces territoires.

Lorsque nous communiquons des renseignements personnels à des fournisseurs de services, nous exigeons qu'ils les protègent d'une façon conforme aux politiques et pratiques de Gestion de patrimoine Manuvie en matière de protection des renseignements personnels.

Durant combien de temps vos renseignements personnels sont-ils conservés?

La plus longue des périodes suivantes :

- la période prescrite par la loi et les lignes directrices établies pour le secteur des services financiers;
- la période requise pour administrer les produits et services que nous vous fournissons.

Retrait de votre consentement

Vous pouvez retirer votre consentement à l'utilisation de votre numéro d'assurance sociale ou de votre numéro d'entreprise, s'il y a lieu, à d'autres fins que celles de l'administration de l'impôt. Vous pouvez également retirer votre consentement à l'utilisation de vos renseignements personnels pour les offres d'autres produits ou services, à l'exception de celles accompagnant les relevés ou les rapports qui vous sont envoyés.

À moins que les lois fédérales ou provinciales ne vous en donnent le droit, vous ne pouvez pas nous retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation, à la conservation ou à la communication des renseignements personnels dont nous avons besoin pour administrer vos placements et vos comptes. Si vous retirez ce consentement, Gestion de patrimoine Manuvie pourrait ne plus être en mesure d'administrer correctement vos placements ou vos produits, et nous pourrions considérer le retrait de votre consentement comme une demande de fermeture de vos comptes de placement, auquel cas vous pourriez devoir payer des pénalités, s'il y a lieu.

Si vous souhaitez retirer votre consentement, téléphonez à notre Service à la clientèle au 1 888 MANUVIE (626-8843) au Québec, ou au 1 888 MANULIFE (626-8543) à l'extérieur du Québec, ou écrivez au responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse indiquée ci-après.

Exactitude

Vous nous informerez de tout changement apporté à vos coordonnées. Si vos renseignements ont changé ou si vous devez corriger des inexactitudes dans vos renseignements personnels figurant dans nos dossiers, vous devez en informer votre conseiller par écrit dans les plus brefs délais.

Accès

Vous avez le droit de consulter les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet, d'en vérifier l'exactitude et au besoin d'y faire apporter les corrections appropriées. Si vous avez des questions ou des préoccupations, si vous voulez recevoir des renseignements supplémentaires au sujet des parties qui ont accès à vos renseignements ou à propos de nos politiques et procédures en matière de protection des renseignements personnels, ou si vous voulez consulter ou corriger les renseignements personnels vous concernant que nous avons en dossier, veuillez envoyer une demande écrite au :

Responsable de la protection des renseignements personnels

Manuvie
500 King Street North,
Waterloo, (Ontario) N2J 4C6

Ou par courriel à
Privacy_Office_Canadian_Division@manulife.com

Veillez noter qu'il est impossible de garantir la protection des communications par courriel. Ne nous envoyez pas de renseignements de nature confidentielle par courriel.

D. Information sur l'effet de levier

Risque lié au financement de placements par emprunt

Les placements financés par emprunt comportent des risques plus grands que les placements faits au moyen de liquidités. Si vous empruntez pour acheter des titres, il vous appartient de rembourser le prêt et de payer les intérêts conformément aux modalités du contrat de prêt même si la valeur des titres achetés diminue.

Voici certains des risques et des facteurs que vous devez prendre en compte avant d'emprunter pour investir :

Est-ce fait pour vous?

Emprunter de l'argent pour investir est risqué. Vous ne devez envisager d'emprunter pour investir que si :

- Vous êtes en mesure de prendre des risques.
- Vous pouvez contracter une dette pour financer des placements tout en sachant que ceux-ci peuvent prendre ou perdre de la valeur.
- Vous faites des placements à long terme.
- Vous disposez d'un revenu stable.

Vous ne devriez pas emprunter pour financer des placements si :

- Vous avez une faible tolérance au risque.
- Vous voulez faire un placement à court terme.
- Vous comptez sur le revenu des placements pour payer vos frais de subsistance.
- Vous comptez sur le revenu des placements pour rembourser l'emprunt. Si le revenu des placements diminue ou prend fin, vous ne pourrez peut-être pas rembourser l'emprunt.

Vous pourriez subir des pertes financières :

- Si la valeur des placements financés par emprunt diminue, vous perdrez davantage que si vous aviez investi vos propres fonds.
- Que vos placements fructifient ou non, vous devrez tout de même rembourser les sommes empruntées, accrues des intérêts courus. Pour rembourser l'emprunt, il se peut que vous soyez obligé de vendre d'autres actifs ou d'utiliser des fonds que vous destiniez à un autre usage.
- Si l'emprunt est garanti par votre maison, vous pourriez la perdre.
- Même si les placements prennent de la valeur, il se peut que ce ne soit pas suffisant pour payer le coût d'emprunt.

Considérations fiscales :

- Vous ne devriez pas financer des placements par emprunt dans le seul but de bénéficier d'une déduction fiscale.
- Les frais d'intérêt ne sont pas toujours déductibles du revenu imposable. Il se peut que vous n'ayez pas droit à une déduction fiscale et que vous receviez un avis de nouvelle cotisation pour les déductions antérieures. Vous devriez consulter un conseiller fiscal pour savoir si les frais d'intérêt seront déductibles, avant d'emprunter pour financer des placements.

Votre conseiller devrait discuter avec vous des risques du financement des placements par emprunt.

E. Plaintes

Satisfaction de la clientèle et règlement des plaintes

Gestion de patrimoine Manuvie reconnaît l'importance de résoudre les plaintes des clients. Nous avons pris l'engagement d'examiner attentivement chaque plainte et d'y répondre rapidement et dans le plus grand respect. Toutes les plaintes et les renseignements personnels, qu'ils soient recueillis verbalement ou par écrit, sont traités de façon professionnelle et en toute confidentialité.

Gestion de patrimoine Manuvie s'engage à fournir des produits et services de grande qualité pour aider les Canadiens à prendre de meilleures décisions financières. Si des clients actuels ou potentiels ont des préoccupations concernant leurs comptes ou leur conseiller, nous voulons nous assurer que ces préoccupations seront traitées de manière équitable et efficace. Pour vous assurer que vos préoccupations sont réglées au plus vite, veuillez suivre les étapes ci-dessous.

Communiquez avec nous

Pour toute question d'ordre général, toute plainte ou tout problème concernant nos services ou un produit, communiquez avec le siège social de Gestion de patrimoine Manuvie ou avec votre conseiller. La plupart des problèmes peuvent être résolus rapidement et facilement en parlant à votre conseiller ou en communiquant avec le centre d'appels de Gestion de patrimoine Manuvie.

Appelez-nous au 1 800 991-2121

Envoyez-nous un courriel à mls_advisorservices@manulife.com

Communiquez avec le directeur de succursale de votre conseiller ou avec la direction du centre d'appels

Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de la réponse de votre conseiller ou du conseiller du centre d'appels, demandez à votre conseiller les coordonnées du directeur de sa succursale ou les coordonnées de son supérieur, et communiquez avec cette personne.

Vous n'êtes toujours pas satisfait?

Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez déposer une plainte auprès du responsable des plaintes désigné de Gestion de patrimoine Manuvie. Décrivez-nous l'incident, le moment auquel il est survenu et vos attentes (par exemple, une correction au compte, des excuses, un remboursement). Voici les façons de nous joindre :

Par télécopieur (sans frais) : 1 866 220-9030

Par courriel : MLS_DCO@manulife.ca

Par la poste :

Service de la conformité de Gestion de patrimoine Manuvie inc.

À l'attention du responsable des plaintes désigné

C. P. 1700 RPO

Lakeshore West, Oakville, (Ontario) L6K 0G7

Par téléphone au numéro sans frais : 1 855 716-5133

Au départ

Nous accuserons réception de votre plainte par écrit dans un délai de cinq jours ouvrables. Nous pourrions vous demander de fournir des précisions ou plus de renseignements pour nous aider à résoudre votre plainte.

L'enquête sur votre plainte

Gestion de patrimoine Manuvie rassemblera l'ensemble des documents et des renseignements disponibles. Toutes les plaintes sont traitées objectivement; aucune plainte n'est rejetée sur la base de facteurs prédéterminés. À l'inverse, chaque plainte est évaluée en fonction de ses critères uniques.

Notre réponse

Gestion de patrimoine Manuvie s'efforcera de rendre une décision étoffée au sujet de votre plainte dans un délai de 90 jours (de 60 jours pour les résidents du Québec).

Notre décision comprendra ce qui suit :

- un résumé de la plainte;
- les résultats de notre enquête;
- notre décision de faire une offre pour régler la plainte ou de rejeter cette plainte, ainsi qu'une explication de cette décision;
- les options dont vous disposez pour demander une indemnisation si vous n'êtes pas satisfait de notre décision.

Si Gestion de patrimoine Manuvie n'est pas en mesure de rendre une décision dans le délai de 90 jours, nous vous informerons du retard ainsi que de la raison de celui-ci et vous fournirons une nouvelle date limite.

Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse

Si vous n'êtes pas d'accord avec notre décision par rapport à votre plainte, Gestion de patrimoine Manuvie déploiera tous les efforts raisonnables et appropriés pour répondre à vos préoccupations. Si vous êtes toujours insatisfait de notre procédure de résolutions des plaintes, vous pouvez poursuivre vos démarches de la manière suivante :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Vous avez peut-être droit aux services indépendants et gratuits de règlement des différends de l'OSBI si :

- nous ne rendons pas notre décision dans les 90 jours suivant la date à laquelle vous avez déposé votre plainte;
- vous n'êtes pas satisfait de notre décision.

Le service de l'OSBI est offert aux clients de notre société. Cela ne restreint pas votre capacité à déposer une plainte auprès du service de règlement des différends de votre choix, à vos frais, ou à tenter une action en justice. N'oubliez pas qu'il existe des délais pour le dépôt d'une poursuite.

Qui peut faire appel à l'OSBI ?

Vous pouvez utiliser les services de l'OSBI si :

- votre plainte porte sur une activité de négociation de titres ou de fourniture de conseils par notre cabinet ou par l'un de nos représentants;
- vous nous avez présenté votre plainte dans un délai de six ans à partir du moment où vous avez pris connaissance, ou que vous auriez dû prendre connaissance, de l'événement à la source de votre plainte;
- vous avez présenté votre plainte à l'OSBI en respectant les délais limites ci-dessous.

Délais limites applicables

- Si nous ne rendons pas notre décision dans un délai de 90 jours, vous pouvez présenter votre plainte à l'OSBI à n'importe quel moment suivant la fin de la période de 90 jours.
- Si vous n'êtes pas satisfait de notre décision, vous avez jusqu'à 180 jours par la suite pour présenter votre plainte à l'OSBI.

Présenter une plainte à l'OSBI

Communiquez avec l'OSBI par courriel à ombudsman@obsi.ca, par téléphone au numéro sans frais 1 888 451-4519, ou par la poste à 20 Queen Street West, bureau 2400, C. P. 8, Toronto, (Ontario) M5H 3R3.

Enquête de l'OSBI

L'OSBI travaille de façon confidentielle et informelle. Ce n'est pas comme s'adresser à un tribunal, et vous n'avez pas besoin d'un avocat. Au cours de son enquête, l'OSBI peut vous interroger, vous et les représentants de notre société. Nous sommes tenus de collaborer aux enquêtes de l'OSBI.

Recommandations de l'OSBI

Une fois qu'il a terminé son enquête, l'OSBI formule ses recommandations. Celles-ci ne sont pas exécutoires, ni pour vous ni pour nous.

L'OSBI peut recommander un dédommagement maximal de 350 000 \$. Si votre réclamation est supérieure à ce montant, vous devrez accepter cette limite à l'égard de tout dédommagement que vous réclamez par l'entremise de l'OSBI. Si vous souhaitez recouvrer plus de 350 000 \$, vous pourriez envisager une autre option, comme une action en justice pour régler votre plainte.

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de l'OSBI, visitez le site www.obsi.ca/fr.

Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI)

L'OCRI est l'organisme national d'autoréglementation qui supervise tous les courtiers en placements et en épargne collective au Canada, y compris Gestion de patrimoine Manuvie. Vous pouvez déposer une plainte :

1. en remplissant le formulaire en ligne à www.ocri.ca/depot-dune-plainte-ou-dune-demande-de-renseignements-formulaire-securise
2. en appelant au 1 877 442-4322
3. par courriel à l'adresse complaints@ciro.ca
4. par courrier à l'adresse 40, rue Temperance, bureau 2600, Toronto (Ontario) M5H 0B4, ou par télécopieur au 1 888 497-6172

Résidents du Québec

Si vous résidez au Québec et que vous n'êtes pas satisfait du résultat ou du traitement de votre plainte, l'Autorité des marchés financiers (« AMF ») peut examiner votre plainte et vous proposer des services de conciliation et de médiation. Si vous pensez être victime d'une fraude, d'une manœuvre frauduleuse ou d'un détournement de fonds, vous pouvez communiquer avec l'AMF pour vérifier si vous remplissez les conditions requises pour présenter une demande d'indemnisation au Fonds d'indemnisation des services financiers. En cas de demande d'indemnisation admissible, une somme pouvant aller jusqu'à 200 000 dollars peut être versée par le fonds. Pour plus de renseignements, vous pouvez communiquer avec l'AMF :

1. Par téléphone au 1 877 525-0337
2. Par courriel à l'adresse renseignements-consommateur@lautorite.qc.ca
3. En consultant le site Web <https://lautorite.qc.ca/grand-public>

Autres options si vous êtes résident du Manitoba, du Nouveau-Brunswick ou de la Saskatchewan

Les Autorités de réglementation des valeurs mobilières de ces provinces peuvent, dans certains cas, ordonner qu'une personne ou une société ayant enfreint les lois provinciales sur les valeurs mobilières verse une indemnité à un demandeur. L'exécution de ces ordonnances est similaire à celle des décisions de justice. Pour de plus amples renseignements, visitez le site :

- Manitoba : <https://mbsecurities.ca/index.fr.html>
- Nouveau-Brunswick : <https://www.fcnb.ca/fr>
- Saskatchewan : <https://fcaa.gov.sk.ca/>

Poursuite en justice

Vous avez toujours le droit de consulter un avocat ou de chercher d'autres moyens de régler votre différend, en tout temps. Un avocat peut vous conseiller sur les possibilités qui s'offrent à vous. Il y a un délai limite pour intenter une poursuite en justice. Des retards pourraient limiter vos options et vos droits légaux par la suite.

F. Communication avec les actionnaires (pour les comptes « titulaire pour compte » seulement)

Norme canadienne 54-101-Communication avec les propriétaires véritables des titres d'un émetteur assujetti

Cette section s'applique à vous si vous avez donné des instructions à Gestion de patrimoine Manuvie pour qu'elle établisse vos comptes en tant que compte « titulaire pour compte ». Dans le cas d'un compte « titulaire pour compte », les titres détenus dans votre compte auprès de nous ne sont pas enregistrés à votre nom, mais au nom de SCFC (agissant à titre de mandataire de Gestion de patrimoine Manuvie). Les émetteurs des titres détenus dans votre compte peuvent ne pas connaître l'identité du propriétaire véritable de ces titres.

Aux termes des lois sur les valeurs mobilières, nous sommes tenus d'obtenir vos instructions sur différentes questions ayant trait aux titres détenus dans votre compte. L'information ci-après vous aidera à répondre aux questions de la section Norme canadienne 54-101 dans la Demande d'ouverture de compte.

Vos instructions ne visent que les émetteurs de titres soumis aux lois provinciales canadiennes sur les valeurs mobilières. Par conséquent, vous pourriez tout de même recevoir des documents destinés aux porteurs de titres d'émetteurs non canadiens.

Communication des renseignements sur la propriété véritable

La loi sur les valeurs mobilières autorise les émetteurs assujettis ou d'autres personnes ou sociétés à envoyer directement des documents concernant les affaires de l'émetteur assujetti aux propriétaires véritables si ces derniers ne s'opposent pas à ce que leurs renseignements soient communiqués à l'émetteur assujetti ou à d'autres personnes ou sociétés. La partie 1 de la section relative à la Norme canadienne 54-101 de votre Demande d'ouverture de compte vous permet de nous indiquer si vous vous **OPPOSEZ** à ce que nous communiquions à l'émetteur assujetti ou à d'autres personnes ou sociétés les renseignements sur votre propriété véritable, c'est-à-dire votre nom, votre adresse postale, votre adresse courriel, les titres que vous détenez et votre choix de langue de communication. La législation sur les valeurs mobilières limite l'utilisation des renseignements concernant votre propriété véritable aux questions relatives aux affaires de l'émetteur assujetti.

Si vous ne vous **OPPOSEZ PAS** à la divulgation de vos renseignements concernant votre propriété véritable, veuillez cocher la première case, à la partie 1 de la section relative à la Norme canadienne 54-101 de votre Demande d'ouverture de compte. Ainsi, aucuns frais ne vous seront facturés lors de l'envoi de documents destinés au porteur de titres à votre attention.

Si vous vous **OPPOSEZ** à la divulgation de vos renseignements concernant votre propriété véritable, veuillez cocher la deuxième case, à la partie 1 de la section relative à la Norme canadienne 54-101 de votre Demande d'ouverture de compte. Si vous faites ce choix, tous les documents qui doivent vous être livrés en tant que propriétaire véritable de titres seront livrés par nous et par conséquent, tous les frais relatifs à ces envois pourraient vous être transférés et être prélevés sur votre compte.

Réception de documents destinés au porteur de titres

En ce qui concerne les titres que vous détenez par votre compte, vous avez le droit de recevoir des documents relatifs aux procurations envoyées par des émetteurs assujettis vers les détenteurs inscrits de leurs titres, en relation avec les assemblées de ces porteurs de titres. Cela vous permet notamment de recevoir les renseignements nécessaires pour faire en sorte que le droit de vote associé à vos titres soit exercé conformément à vos instructions lors des assemblées des porteurs de titres. Les propriétaires véritables qui s'opposent ne recevront pas de documents, à moins qu'eux ou les émetteurs concernés couvrent les frais connexes. De plus, les émetteurs assujettis peuvent décider de faire parvenir d'autres documents destinés aux porteurs de titres aux propriétaires véritables, même s'ils ne sont pas tenus de le faire. La législation sur les valeurs mobilières vous permet de choisir de ne pas recevoir ces documents. Il existe trois catégories de documents que vous pouvez décider de ne pas recevoir :

- a. les documents de sollicitation de procurations, y compris les rapports annuels et les états financiers, qui sont expédiés en vue d'une assemblée de porteurs de titres;
- b. les rapports annuels et les états financiers qui ne font pas partie des documents de sollicitation de procurations;
- c. les documents qu'un émetteur assujetti ou qu'une autre personne ou société expédie aux porteurs de titres dont l'envoi aux porteurs inscrits n'est pas exigé par les lois sur les sociétés ou les lois en valeurs mobilières.

La partie 2 de la section relative à la Norme canadienne 54-101 de votre Demande d'ouverture de compte vous permet de recevoir tous les documents envoyés aux propriétaires véritables de titres ou de refuser de recevoir les trois types de documents susmentionnés.

Si vous souhaitez recevoir **TOUS** les documents qui sont envoyés aux propriétaires véritables de titres, veuillez cocher la première case, à la partie 2 de la section relative à la Norme canadienne 54-101 de votre Demande d'ouverture de compte. Si vous **REFUSEZ** de recevoir les trois catégories de documents décrites ci-dessus, cochez la deuxième case à la partie 2. Vous pouvez également choisir de recevoir **SEULEMENT** les documents relatifs aux procurations qui sont envoyés relativement à un rapport annuel ou une assemblée extraordinaire en cochant la troisième option dans la partie 2 de la section relative à la Norme canadienne 54-101 de votre Demande d'ouverture de compte.

(Remarque : Cependant, même si vous refusez de recevoir ces documents, un émetteur assujetti ou toute personne ou société peut vous les faire parvenir à ses frais. Ces documents vous seront transmis par votre intermédiaire si vous vous opposez à la communication des renseignements sur votre propriété véritable aux émetteurs assujettis.)

Coordonnées

Si vous avez des questions ou souhaitez modifier vos instructions, veuillez communiquer avec votre conseiller Gestion de patrimoine Manuvie.



Gestion de patrimoine

Manuvie

Gestion de patrimoine Manuvie inc.

1235 North Service Road West,
Bureau 500
Oakville, (Ontario) L6M 2W2

Poste :

C. P. 1700 RPO Lakeshore West,
Oakville, (Ontario) L6K 0G7

Numéro sans frais : 1 800 991-2121

Site Web : www.gestiondepatrimoinemanuvie.ca